

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD CREACION DE OUTSOURCING DE SERVICIOS
FINANCIEROS ENFOCADO EN LIBRANZA PARA FUNCIONARIOS DEL
SECTOR PUBLICO EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA AÑO 2017**

NOHORA LUCIA LOZADA GALLEGO

ADRIANA MARIA RIOS NOREÑA

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

PEREIRA

2017

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD CREACION DE OUTSOURCING DE SERVICIOS
FINANCIEROS ENFOCADO EN LIBRANZA PARA FUNCIONARIOS DEL
SECTOR PUBLICO EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA AÑO 2017**

NOHORA LUCIA LOZADA GALLEGO

ADRIANA MARIA RIOS NOREÑA

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Alta Gerencia**

Asesores

JHONIER CARDONA SALAZAR

PhD en Economía

WALTER IVAN GARCIA MORALES

Especialista en Negocios Internacionales

UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA

PEREIRA

2017

NOTA DE ACEPTACION

FIRMA DIRECTOR

FIRMA JURADO

FIRMA JURADO

Pereira, mayo de 2017

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
LISTAS DE TABLAS	8
LISTAS DE GRAFICAS	10
LISTAS DE FIGURAS	11
LISTA DE ANEXOS	12
INTRODUCCION	13
1. ESTUDIO DE MERCADO	21
1.1. LA DEMANDA	21
1.1.1 Genero	22
1.1.2 Cargo	23
1.1.3 Edad	25
1.1.4 Tiempo laborado en la empresa	26
1.1.5 Tipo de contrato	28
1.1.6 Nivel de Ingresos	29
1.1.7 Conocimiento crédito de libranza	30
1.1.8 Ha utilizado crédito de libranza	31
1.1.9 Motivo solicitud de crédito	33
1.1.10 Plazo ideal para un crédito de libranza	36
1.1.11 Cuota ideal para un crédito de libranza	37
1.1.12 Interés en tomar de crédito de libranza	39
1.1.13 Medio preferido para enterarse de un crédito de libranza	40
1.2 LA OFERTA	43
1.3 PRECIOS	45
1.3.1 Credilibranzas Centro y Sur Libranzas sector público y pensionados.	45
1.3.2 Finangroup S.A.S.	46

1.3.3	Freelance Grupo Colpatria	47
1.3.4	Outsourcing financiero A & N Servifinanzas S.A.S.	47
1.4.	ESTUDIO DE COMERCIALIZACION Y DISTRIBUCCION	50
1.4.1	La Competencia	50
1.4.2	Outsourcing Financiero A & N Servifinanzas S.A.S.	51
1.5	ESTUDIO DE PROMOCION Y PUBLICIDAD	51
1.5.1.	La Competencia	51
1.5.2.	Outsourcing Financiero A & N Servifinanzas S.A.S.	52
2	FACTIBILIDAD TECNICA	53
2.1	DESCRIPCION DEL PRODUCTO/SERVICIO	53
2.1.1	Beneficios	53
2.2	LOCALIZACION- MACRO-LOCALIZACION-MICRO-LOCALIZACION	54
2.3	INFRAESTRUCTURA	56
2.4	MAQUINARIA Y EQUIPO	57
3	FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA Y JURIDICA	59
3.1	NOMBRE DE LA EMPRESA	59
3.1.1	Logotipo	59
3.1.2	Slogan	59
3.1.3	Servicios	59
3.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	60
3.2.1	Organigrama	60
3.3	MISION, VISION, VALORES Y POLITICAS	60
3.3.1	Misión	60
3.3.2	Visión	61
3.3.3	Valores	61
3.3.4	Política de calidad	61
3.4	MANUAL DE FUNCIONES	62
3.4.1	Cargo Gerente General	62
3.4.1.1	Perfil del Cargo	62
3.4.1.2	Funciones	62

3.4.2	Cargo Asistente	63
3.4.2.1	Perfil del cargo	63
3.4.2.2	Funciones	63
3.4.3	Cargo Asesores Comerciales	63
3.4.3.1	Perfil del cargo	64
3.4.3.2	Funciones	64
3.4.4	Cargo Contador Outsourcing	64
3.4.4.1	Perfil del cargo	64
3.4.4.2	Funciones	64
3.5	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	65
3.5.1	Contratación con la entidad bancaria	65
3.5.1.1	Objetivos	65
3.5.1.2	Procedimientos	65
3.5.2	Acuerdo de prestación de servicios	66
3.5.2.1	Objetivos	66
3.5.2.2	Procedimientos	67
3.5.3	Prestación de servicios al usuario	67
3.5.3.1	Objetivos	67
3.5.3.2	Procedimiento	67
3.5.4	Factura de cobro a la entidad bancaria	69
3.5.4.1	Objetivos	69
3.5.4.2	Procedimiento	69
3.5.5	Peticiones, quejas y reclamos a los usuarios	70
3.5.5.1	Objetivo	70
3.5.5.2	Procedimiento	70
3.5.6	Peticiones, quejas y reclamos de la entidad bancaria	71
3.5.6.1	Objetivo	71
3.5.6.2	Procedimiento	71
3.6	NATURALEZA JURIDICA Y ASPECTOS LEGALES	72
3.6.1	Requisitos	73

4	FACTIBILIDAD FINANCIERA	75
4.1	PRESUPUESTO	76
4.2	FLUJO DE CAJA	77
4.3	BALANCE GENERAL Y ESTADOS FINANCIEROS	77
4.4	CALCULO DE INDICADORES	79
4.4.1	TIR	79
4.4.2	Valor presente neto	80
4.4.3	Beneficio/Costo	81
4.4.4	Punto de Equilibrio	81
5	CONCLUSIONES	82
6	RECOMENDACIONES	84
	 BIBLIOGRAFIA	 85
	 ANEXOS	 87

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Calculo de la muestra	21
Tabla 2. Genero	22
Tabla 3. Cargo	23
Tabla 4. Edad	25
Tabla 5. Tiempo laborado	26
Tabla 6. Tipo de contrato	28
Tabla 7. Nivel de ingresos	29
Tabla 8. Conocimiento de crédito de libranza	30
Tabla 9. Ha utilizado crédito de libranza	31
Tabla 10. Motivo de solicitud de crédito	33
Tabla 11. Plazo ideal para un crédito de libranza	36
Tabla 12. Cuota ideal para un crédito de libranza	37
Tabla 13. Interés en tomar crédito de libranza	39
Tabla 14. Medio preferido para enterarse de un crédito de libranzas	40
Tabla 15. Tarifa de comisiones por millón Credilibranzas	46
Tabla 16. Tarifa de comisiones Finangrup S.A.S	46
Tabla 17. Tarifa de comisiones Freelance Grupo Colpatria	47
Tabla 18. Tarifa de precios entre el Banco y el Outsourcing Financiero A & N Servifinanzas S.A.S.	47

Tabla 19. Salario fijos del Outsourcing Financiero que corresponde al estudio de factibilidad “A & N Servifinanzas S.A.S.”	48
Tabla 20. Precios entre el Outsourcing Financiero A & N Servifinanzas S.A.S. y el asesor comercial	49
Tabla 21. Comparativo de precios	50
Tabla 22. Comparativo de Comercialización y Distribución	51
Tabla 23. Comparativo de Promoción y Publicidad	52
Tabla 24. Macro-localización	54
Tabla 25. Micro-localización	55
Tabla 26. Maquinaria y Equipo	57
Tabla 27 Software	58
Tabla 28. Presupuesto	76
Tabla 29. Flujo de caja	77
Tabla 30. Balance General y Estados de Resultados	77
Tabla 31. Balance General presupuestado	78
Tabla 32. Estado de Resultados proyectado	79
Tabla 33. TIR	79
Tabla 34. Flujo de Efectivo	80
Tabla 35. Beneficio/Costo	81
Tabla 36. Punto de equilibrio	81

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 1. Genero	23
Grafica 2. Cargo	24
Grafica 3. Edad	26
Grafica 4. Tiempo laborado	27
Grafica 5. Tipo de contrato	29
Grafica 6. Nivel de ingresos	30
Grafica 7. Conocimiento de crédito de libranza	31
Grafica 8. Ha utilizado crédito de libranza	32
Grafica 9. Motivo de solicitud de crédito	35
Gráfica 10. Plazo ideal para un crédito de libranza	37
Gráfica 11. Cuota ideal para un crédito de libranza	38
Gráfica 12. Intereses en tomar crédito de libranza	40
Gráfica 13. Medio preferido para enterarse de un crédito de libranza	42

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo de Oficina	55
Figura 2. Logotipo	58
Figura 3. Organigrama	59
Figura 4. Contratación con la entidad bancaria	66
Figura 5. Acuerdo de prestación de servicios	68
Figura 6. Factura de cobro a la entidad bancaria	70
Figura 7. Peticiones quejas y reclamos de los usuarios	71
Figura 8. Peticiones quejas y reclamos a la entidad bancaria	72

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Encuesta	87

INTRODUCCION

En la actualidad el sistema financiero ha cambiado la manera de llegar a sus clientes, buscando nuevos mecanismos de fácil acceso y haciendo más fácil la vida a todas las personas para realizar sus transacciones; por ejemplo se han apoyado en el internet hasta el punto que sus clientes no necesitan ir hasta las instalaciones para realizar cualquier transacción, solo con hacer un click ya está.

La tendencia de los bancos es tercerizar la forma de vender sus productos y servicios, dándole paso a una nueva era de profesionales en el sistema bancario para fomentar empresa creando Outsourcing Financieros.

En el pasado solo se pensaba tercerizar la parte operativa, que era como recaudar el pago de los productos que sus clientes hacían mes a mes, también la tecnología que se manejaba era por medio de terceros, pero hoy en día nos abrimos paso a una nueva oportunidad de negocio que es vender productos financieros del activo; como lo son las tarjetas de crédito, créditos de consumo, créditos hipotecarios, créditos de libranza, etc.

Por tal motivo, con el presente trabajo se realizó un diagnóstico del sector financiero con el fin de plantear los resultados que se esperan a corto y mediano plazo, este análisis va dirigido al producto financiero crédito de libranza, donde existe un potencial amplio para la consecución de clientes, ya que son todos los empleados del sector público de la ciudad de Pereira.

Con base en el conocimiento que se tiene del sector financiero y considerando la necesidad que las entidades financieras tienen de ampliar su cobertura, se considera importante presentar propuestas de valor que permitan fomentar desarrollo, cambios positivos y oportunidades que redunden en beneficio de la comunidad.

MARCO TEORICO

“La palabra Outsourcing es de origen anglosajón compuesta por los términos "out", cuyo significado es fuera y por "source", que significa fuente, por lo tanto, outsourcing quiere decir de fuente externa”¹.

Este anglicismo puede ser traducido como ejecución desde afuera. “La palabra Outsourcing, hace referencia a la fuente externa de suministro de servicios, y la empresa que lo aplica es decir, la subcontratación de operaciones de una compañía a contratistas externos. Dicha subcontratación ofrece servicios modernos y especializados, sin que la empresa tenga que descapitalizarse por invertir en infraestructura”². “El outsourcing es una teoría, originada en Inglaterra, que planteaba la opción de contratar servicios externos para algunos procesos de producción”³. La doctrina para explicar el nacimiento de esta teoría se ha planteado dos posiciones las cuales pasaremos a tratar a continuación.

¹[Externalizacion de funciones - Slideshare.](https://es.slideshare.net/meapesta/externalizacion-de-funciones)

<https://es.slideshare.net/meapesta/externalizacion-de-funciones> [Citado en mayo 13 de 2014]

² [Administración Financiera: OUTSOURCING](http://armagodiz.blogspot.com.co/2011/11/outsourcing.html)

<http://armagodiz.blogspot.com.co/2011/11/outsourcing.html> [Citado en noviembre 15 de 2011]

³ [OUTSOURCING by Laura Melchor on Prezi](https://prezi.com/4ringk03munb/outsourcing/)

<https://prezi.com/4ringk03munb/outsourcing/> [Citado en junio 11 de 2016]

Primera Visión:

- Jorge Notaro, Gustavo Bittencourt. “Impacto social y laboral de las empresas multinacionales y de las inversiones extranjeras directas: el caso de Uruguay”⁴

Los Bancos transaccionales introducen la modernización y diversificación de servicios, lo que a su vez permite aumentar el nivel de actividad y mantener el nivel de empleo. Hay creación de empleo en empresas que son propiedad de Bancos y cumplen otros servicios financieros, en particular, el crédito al consumo de sectores de ingresos medios.

La incorporación de cambios técnicos contribuye a mejorar la calificación de los trabajadores. En la actualidad los bancos requieren formación de nivel universitario, con conocimientos sólidos de Informática e Inglés. La combinación de venta de nuevos servicios, la incorporación de cambios técnicos y la calificación de nuevo personal contribuye a que se ensanche la pirámide clásica de estructuración de los bancos. Otro de los impactos de estos cambios en los últimos años es el aumento de la eficiencia o la productividad de la actividad.

Segunda Visión:

- Enrique Castelló Muñoz - Gestión comercial de servicios financieros

“En la actualidad estamos presenciando un cambio de orientación de marketing

⁴ [Impacto social y laboral de las empresas multinacionales](http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_125839/lang--es/index.htm)
http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_125839/lang--es/index.htm [Citado en julio 1 de 2000]

transaccional (se centra en las ventas individuales) hacia el marketing relacional (se centra en la retención de los clientes)”⁵.

Por lo tanto, el desarrollo e implantación de las estrategias relacionales supone para las entidades financieras un cambio radical en la práctica del marketing, evidenciando que deben ampliar los elementos del marketing mix tradicional y una mayor gama de mercados, con el fin de ofrecer la mejor respuesta posible, tanto en términos de producto como del servicio a la clientela.

Para un marketing eficaz de servicios financieros los expertos corroboran “la importancia de centrar los esfuerzos en el cliente y hablan de cambio de mentalidad de producto a cliente y la necesidad de una transformación cultural dentro de las entidades, como alguno de los ingredientes financieros”⁵.

“Ante un entorno tan competitivo, conocer al cliente, abordar proyectos de fidelización, el marketing relacional, los servicios multicanal, la cultura de la organización y el cambio de la mentalidad de los empleados son la clave de la función de marketing del sector financiero”⁵.

En los últimos años las entidades financieras han hecho un importante esfuerzo de ampliación de cada uno de los productos, de tal forma que es más factible encontrar una solución adaptable a las demandas de cada cliente.

Tercera Visión:

- Jose Maria Veciana - La Creación de empresas un enfoque gerencial

⁵ [Gestión comercial de servicios financieros](https://books.google.com.co/books)
<https://books.google.com.co/books> [Citado 2007]

“El incremento de la competitividad a nivel global ha obligado a las grandes empresas a adoptar políticas de subcontratación, flexibilización de plantillas, “outsourcing”, que han propiciado la creación de nuevas pequeñas empresas que realizan la actividad que antes estaban integradas en la gran empresa”⁶.

“La experiencia laboral también es fuente de ideas de negocio en tres sentidos: conocer un proceso, conocer un mercado y/o detectar deficiencias de gestión.

El haber trabajado en un sector y conocer el proceso de producción de un bien o servicio, nos permite detectar la posibilidad de introducir mejoras en la calidad”⁷, permite además “detectar necesidades no satisfechas de los clientes lo que puede propiciar que nos decidamos a crear nuestra propia empresa”⁶.

“Igualmente, nuestra experiencia profesional en una o varias empresas nos permite identificar deficiencias de gestión que pueden repercutir en un descontento por parte de los clientes o en exceso de costos de operación. Se nos abre la posibilidad de crear una nueva empresa con un modelo de gestión más eficiente consecuentemente más competitiva”⁶.

⁶ [Texto modulo i estudio y analisis general del entorno - Slideshare](https://es.slideshare.net/masteremprendedores/texto-modulo-iestudioyanalisisgeneraldelentorno)
<https://es.slideshare.net/masteremprendedores/texto-modulo-iestudioyanalisisgeneraldelentorno> [Citado en noviembre 26 de 2010]

⁷ [La Creacion de Empresas Un Enfoque Gerencial](https://books.google.com.co/books)
<https://books.google.com.co/books>

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

- OBJETIVO GENERAL

Realizar estudio de factibilidad de creación de empresa de outsourcing de servicios financieros, enfocado en libranza para funcionarios del sector publico en el municipio de Pereira.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el estudio de mercado
- Describir los requerimientos técnicos exigidos
- Determinar aspectos relacionados con trámites legales y administrativos
- Efectuar un estudio financiero.

DISEÑO METODOLOGICO

- Tipo de Investigación

Descriptiva

- Método de Investigación

Análisis y Síntesis

- Información Secundaria

Internet

Libros

Estudios similares del sector financiero

- Información Primaria

Usuarios de servicios bancarios del sector público del Municipio de Pereira.

- Población Y Muestra

Usuarios de servicios bancarios del sector público del Municipio de Pereira.

LIMITANTES

- Dificultad para conseguir la autorización para el ingreso a las entidades públicas.
- Un número importante de los empleados de las entidades no se proporcionaban para el diligenciamiento de la encuesta.

1. ESTUDIO DE MERCADO

1.1 LA DEMANDA

Se desarrolló una investigación con diseño metodológico descriptivo, ya que se quiso saber que esperan los empleados públicos de la empresa y del servicio que se les ofrece. Con esta investigación pudimos conocer el comportamiento actual del segmento del mercado y lo interesados que estarían en este proyecto.

Tomamos como nuestro universo de muestra los empleados de las entidades públicas de la ciudad de Pereira. La muestra es la porción de la población que nosotros tomamos para realizar el análisis y la síntesis correspondiente.

Tabla 1. Calculo de la Muestra

EMPRESA	No. EMPLEADOS	PARTICIPACION (%)	MUESTRA ESTRATIFICADA
TESORERIA DEL MUNICIPIO	790	14,31	51
CONTRALORIA DE PEREIRA	45	0,81	3
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	3180	57,59	207
RAMA JUDICIAL	580	10,50	38
GOBERNACION EMPLEADOS	367	6,65	24
GOBERNACION PENSIONADOS	560	10,14	36
TOTAL	5522	100,00	359

Fuente: Elaboración Propia

MUESTRA 359

MARGEN DE ERROR = 5%

NIVEL DE CONFIANZA= 95%

1.1.1 Género

Con el análisis de la presente variable, se busca determinar con las personas encuestadas el objeto de la muestra.

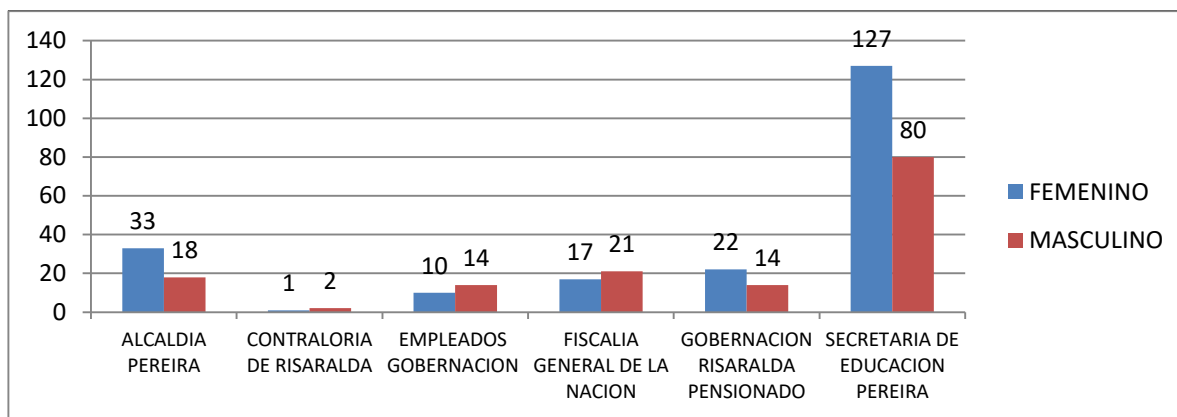
Tabla 2. Género

GENERO	FEMENINO		MASCULINO		TOTAL
	No.	%	No.	%	
EMPRESA					
ALCALDIA PEREIRA	33	15,71	18	12,08	51
CONTRALORIA DE RISARALDA	1	0,48	2	1,34	3
EMPLEADOS GOBERNACION	10	4,76	14	9,40	24
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	17	8,10	21	14,09	38
GOBERNACION RISARALDA					
PENSIONADO	22	10,48	14	9,40	36
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	127	60,48	80	53,69	207
TOTAL	210	100,00	149	100,00	359

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior se destaca el género femenino donde 210 de las 359 personas encuestadas son mujeres de las cuales 127 laboran en la Secretaría de Educación de Pereira. Siendo seguido por 80 hombres también de la misma Secretaria.

Grafica 1. Género



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.1.2 Cargo

Con el analisis de la presente variable se busca determinar los tipos de cargos que tienen las personas que trabajan en el sector publico.

Tabla 3. Cargo

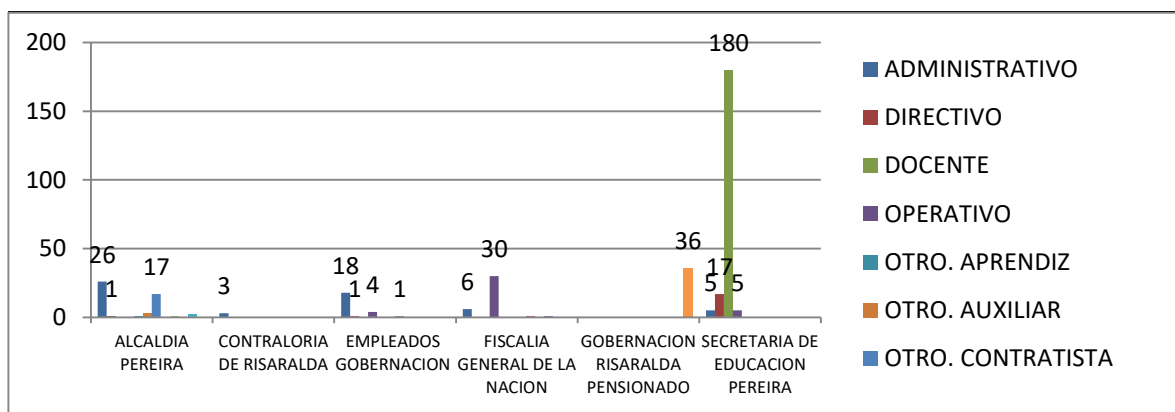
GENERO	ADMINISTRATIVO		DIRECTIVO		DOCENTE		OPERATIVO		OTRO. APRENDIZ		OTRO. AUXILIAR	
EMPRESA	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ALCALDIA PEREIRA	26	44,83	1	5,26	0	0	0	0	1	100,00	3	100,00
CONTRALORIA DE RISARALDA	3	5,17	0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0
EMPLEADOS GOBERNACION	18	31,03	1	5,26	0	0	4	10,00	0	0	0	0
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	6	10,34	0	0,00	0	0	30	77,00	0	0	0	0
GOBERNACION RISARALDA PENSIONADO	0	0,00	0	0,00	0	0		0	0	0	0	0
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	5	8,62	17	89,47	180	100,00	5	13,00	0	0	0	0
TOTAL	58	100,00	19	100,00	180	100,00	39	100,00	1	100,00	3	100,00
OTRO. CONTRATISTA	OTRO. INVESTIGADOR		OTRO. OFICIAL III		OTRO. SERVICIO PUBLICO		OTRO. TECNICO		PENSIONADO		TOTAL	

No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.
17	94,44	0	0	1	100,00	0	0	2	100,00	0	0	51
0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
1	5,56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
0	0,00	1	100,00	0	0	1	100,00	0	0	0	0	38
0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0	36	100,00	36
0	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	207
18	100,00	1	100,00	1	100,00	1	100,00	2	100,00	36	100,00	359

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior podemos decir que el sector con mayor numero de personas que podemos tener como clientes potenciales pertenecen al sector de docentes, con un numero significativo de 180 docentes, seguido de las personas que estan en Carrera Administrativa con 58 personas que poseen este tipo de nombramientos.

Grafica 2. Cargo



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.1.3 Edad Con el análisis dela presente variable se busca determinar las edades que tienen las personas encuestadas el objeto de la muestra.

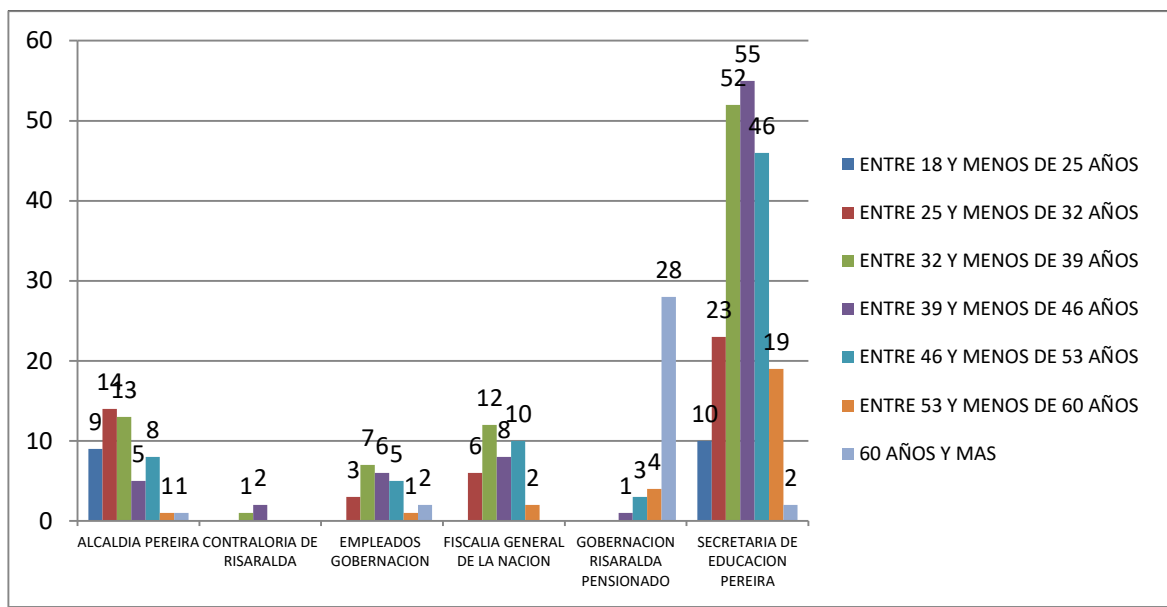
Tabla 4. Edad

EDAD	18 Y 25 AÑOS		25 Y 32 AÑOS		32 Y 39 AÑOS		39 Y 46 AÑOS		46 Y 53 AÑOS		53 Y 60 AÑOS		MAS DE 60 AÑOS		TOTAL
EMPRESA	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.
ALCALDIA PEREIRA	9	47,40	14	30,40	13	15,30	5	6,50	8	11,10	1	3,70	1	3,00	51
CONTRALORIA DE RISARALDA	0	0,00	0	0,00	1	1,20	2	2,60	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3
EMPLEADOS GOBERNACION	0	0,00	3	6,50	7	8,20	6	7,80	5	6,90	1	3,70	2	6,10	24
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	0	0,00	6	13,00	12	14,10	8	10,40	10	13,90	2	7,40	0	0,00	38
GOBERNACION RISARALDA PENSIONADO	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,30	3	4,20	4	14,80	28	84,80	36
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	10	52,60	23	50,00	52	61,20	55	71,40	46	63,90	19	70,40	2	6,10	207
TOTAL	19	100,00	46	100,00	85	100,00	77	100,00	72	100,00	27	100,00	33	100,00	359

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior podemos evidenciar que el rango de edades de 32 y 39 años con 85 personas encuestadas predomina más, seguido de las edades de 39 y 46 años con 77 en este rango de edad, lo cual quiere decir, que la entidad de la secretaria de educacion nos muestra nuevamente que su tamaño es un potencial de clientes para nuestra empresa.

Grafica 3. Edad



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.1.4 Tiempo laborado en la empresa

Tabla 5. Tiempo laborado

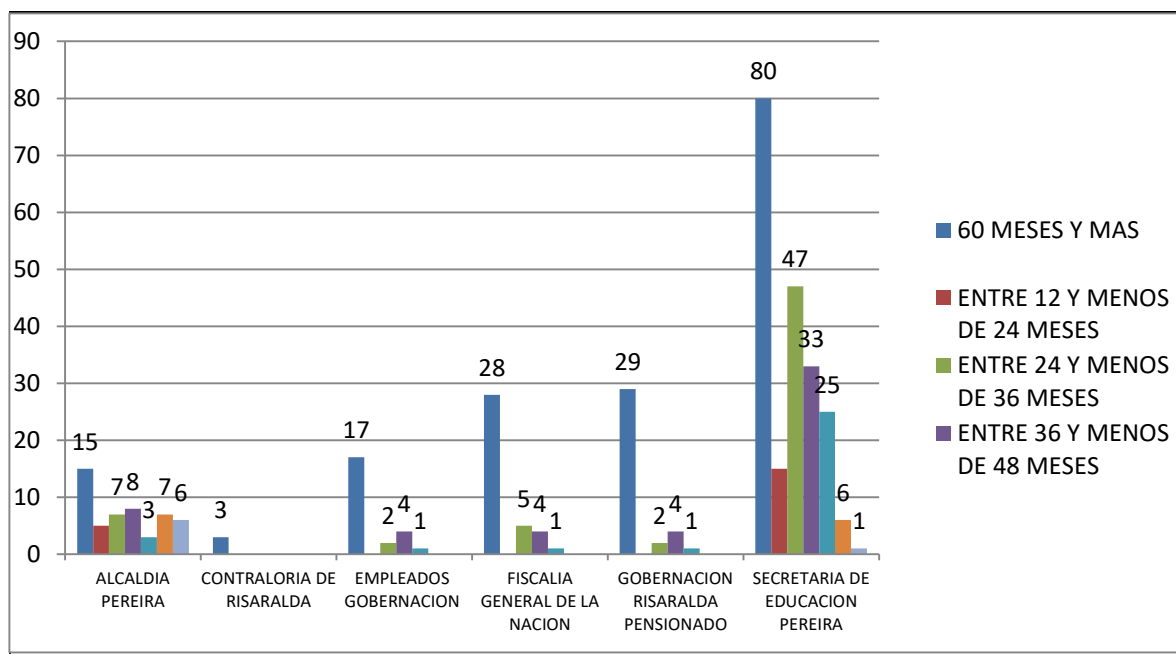
TIEMPO LABORADO EN LA EMPRESA	60 MESES Y MAS		24 Y 36 MESES		36 Y 48 MESES		48 Y MENOS DE 60		6 Y MENOS DE 12		MENOS DE 6		TO TAL
EMPRESA	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.
ALCALDIA PEREIRA	15	8,70	7	11,10	8	15,10	3	9,70	7	53,80	6	85,70	51
CONTRALORIA DE RISARALDA	3	1,70	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3
EMPLEADOS GOBERNACION	17	9,90	2	3,20	4	7,50	1	3,20	0	0,00	0	0,00	24
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	28	16,30	5	7,90	4	7,50	1	3,20	0	0,00	0	0,00	38
GOBERNACION RISARALDA PENSIONADO	29	16,90	2	3,20	4	7,50	1	3,20	0	0,00	0	0,00	36
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	80	46,50	47	74,60	33	62,30	25	80,60	6	46,20	1	14,30	207
TOTAL	172	100,00	63	100,00	53	100,00	31	100,00	13	100,00	7	100,00	359

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior podemos evidenciar que el tiempo laborado en la empresa de mas de 60 meses, es la mayor población de la muestra con un total de 80 personas,

seguido de 36 a 48 meses con 62 personas, donde nuevamente nos dice que la secretaria de educación de Pereira tiene un gran potencial de clientes para la empresa.

Grafico 4. Tiempo laborado en la empresa



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.1.5 Tipo de Contrato

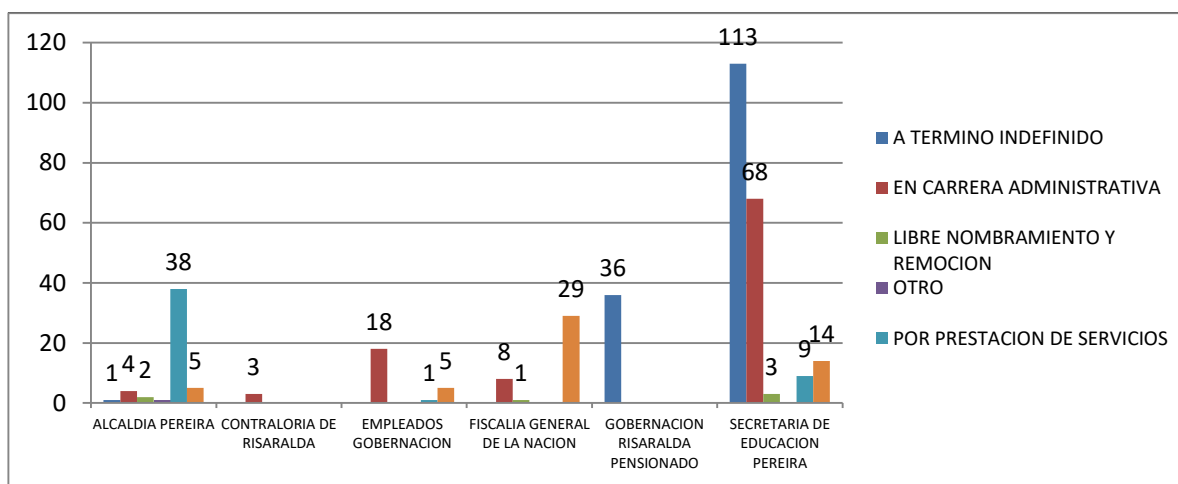
Tabla 6. Tipo de Contrato

TIPO DE CONTRATO	A TERMINO INDEFINIDO		EN CARRERA ADMINISTRATIVA		LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCION		OTRO		POR PRESTACION DE SERVICIOS		PROVISORIALIDAD		TOTAL
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
EMPRESA													
ALCALDIA PEREIRA	1	0,70	4	4,00	2	33,30	1	100,00	38	79,20	5	9,40	51
CONTRALORIA DE RISARALDA	0	0,00	3	3,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3
EMPLEADOS GOBERNACION	0	0,00	18	17,80	0	0,00	0	0,00	1	2,10	5	9,40	24
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	0	0,00	8	7,90	1	16,70	0	0,00	0	0,00	29	54,70	38
GOBERNACION RISARALDA PENSIONADO	36	24,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	36
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	113	75,30	68	67,30	3	50,00	0	0,00	9	18,80	14	26,40	207
TOTAL	150	100,00	101	100,00	6	100,00	1	100,00	48	100,00	53	100,00	359

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior podemos afirmar que nuevamente la Secretaria de Educación de Pereira nos muestra que la mayoría de empleados tienen tipos de contrato con una gran estabilidad laboral, tales como: contrato de tipo indefinido y nombrados en carrera administrativa, en unos porcentajes de 75,3% y 67,3% respectivamente. Esto quiere decir que son perfiles de crédito para las entidades financieras.

Grafico 5. Tipo de Contrato



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.1.6 Nivel de Ingresos

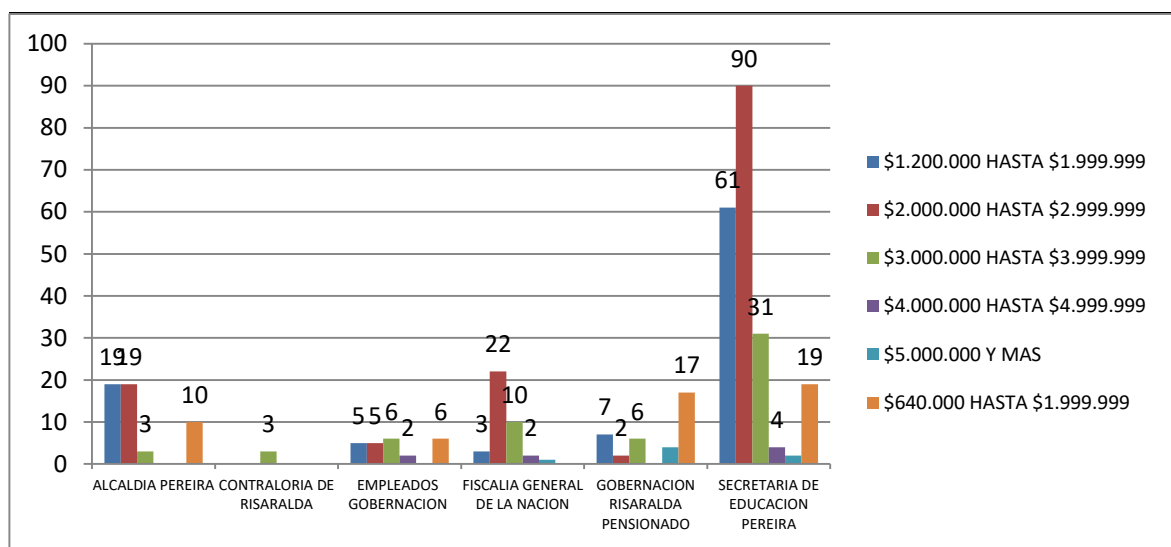
Tabla 7. Nivel de Ingresos

NIVEL DE INGRESOS	\$1.200.000 HASTA \$1.999.999		\$2.000.000 HASTA \$2.999.999		\$3.000.000 HASTA \$3.999.999		\$4.000.000 HASTA \$4.999.999		\$5.000.000 Y MAS		\$640.000 HASTA \$1.999.999		TOTAL
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
EMPRESA	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.
ALCALDIA PEREIRA	19	20,00	19	13,80	3	5,10	0	0,0	0	0,00	10	19,20	51
CONTRALORIA DE RISARALDA	0	0,00	0	0,00	3	5,10	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3
EMPLEADOS GOBERNACION	5	5,30	5	3,60	6	10,20	2	25,00	0	0,00	6	11,50	24
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	3	3,20	22	15,90	10	16,90	2	25,00	1	14,30	0	0,00	38
GOBERNACION RISARALDA PENSIONADO	7	7,40	2	1,40	6	10,20	0	0,00	4	57,10	17	32,70	36
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	61	64,20	90	65,20	31	52,50	4	50,00	2	28,60	19	36,50	207
TOTAL	95	100,00	138	100,00	59	100,00	8	100,00	7	100,00	52	100,00	359

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior podemos asegurar que el nivel de ingresos de la personas encuestadas oscila entre \$1,200,000 hasta \$3,999,999 pesos, y en su mayoría pertenecen a la Secretaria de Educación de Pereira.

Gráfico 6. Nivel de Ingresos



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.1.7 Conocimiento Crédito de Libranza

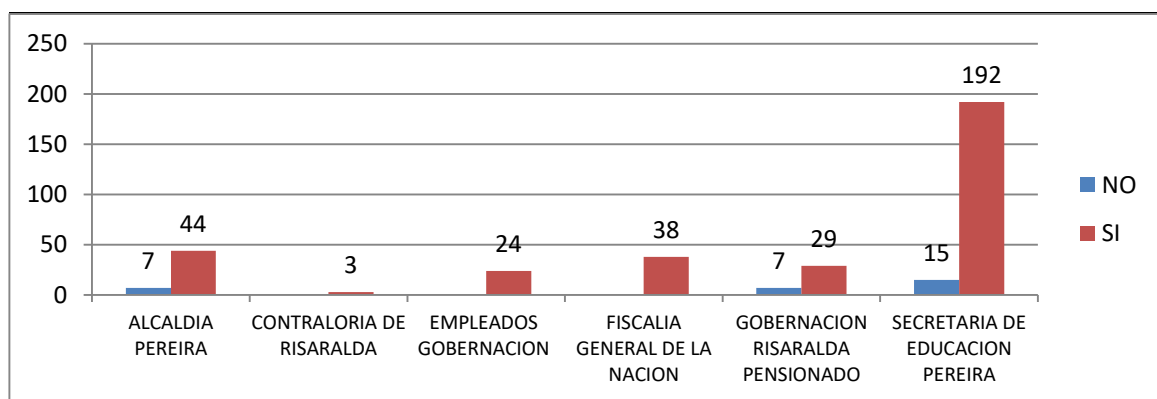
Tabla 8. Conocimiento Crédito de Libranza

CONOCIMIENTO CREDITO DE LIBRANZA	NO		SI		TOTAL
EMPRESA	No.	%	No.	%	No.
ALCALDIA PEREIRA	7	24,10	44	13,30	51
CONTRALORIA DE RISARALDA	0	0,00	3	0,90	3
EMPLEADOS GOBERNACION	0	0,00	24	7,30	24
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	0	0,00	38	11,50	38
GOBERNACION RISARALDA PENSIONADO	7	24,10	29	8,80	36
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	15	51,70	192	58,20	207
TOTAL	29	100,00	330	100,00	359

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior nos dice que en la mayoría de empresas las personas encuestadas tienen conocimiento que es un crédito de libranza, lo que es muy favorable para la empresa.

Gráfico 7. Conocimiento Crédito de Libranza



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.1.8 Ha utilizado Crédito de Libranza

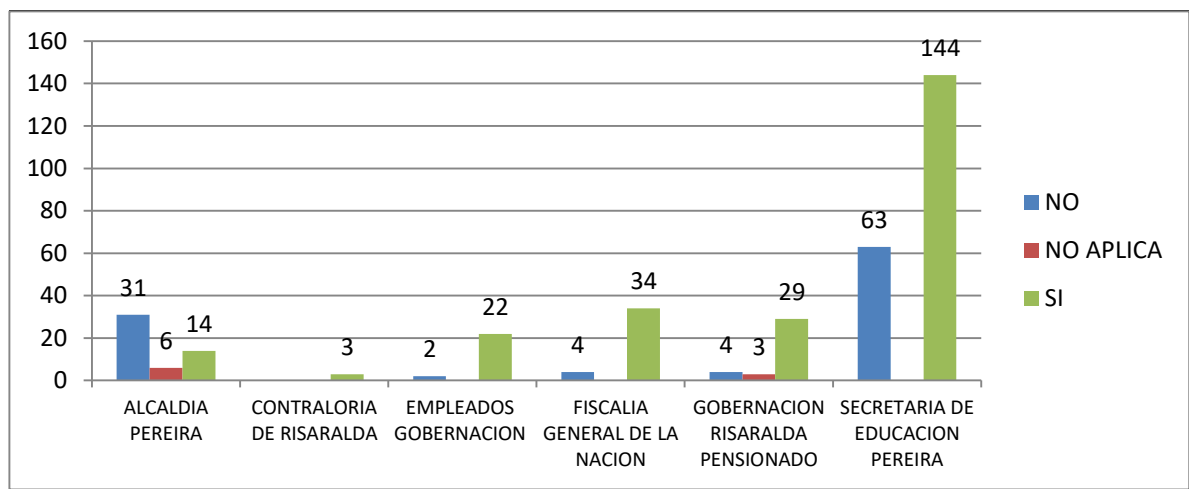
Tabla 9. Ha utilizado crédito de libranza

HÁ UTILIZADO CREDITO DE LIBRANZA	NO		NO APLICA		SI		TOTAL
EMPRESA	No.	%	No.	%	No.	%	No.
ALCALDIA PEREIRA	31	29,80	6	66,70	14	5,70	51
CONTRALORIA DE RISARALDA	0	0,00	0	0,00	3	1,20	3
EMPLEADOS GOBERNACION	2	1,90	0	0,00	22	8,90	24
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	4	3,80	0	0,00	34	13,80	38
GOBERNACION RISARALDA PENSIONADO	4	3,80	3	33,30	29	11,80	36
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	63	60,60	0	0,00	144	58,50	207
TOTAL	104	100,00	9	100,00	246	100,00	359

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior se puede analizar que las personas encuestadas de las diferentes entidades han utilizado crédito de libranza y afirman que lo hacen porque los plazos y las tasas de interés son más favorables que las que ofrece el mercado financiero normalmente, como son los créditos de libre inversión y créditos de consumo.

Gráfico 8. Ha utilizado Crédito de Libranza



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.1.9 Motivo de Solicitud de Credito

Tabla 10. Motivo de solicitud de crédito

MOTIVO DE SOLICITUD CREDITO	COMPRA DE CARTERA		COMPRA DE CARTERA-OTRO		CONSUMO		CONSUMO- COMPRA DE CARTERA		CONSUMO-OTRO		CONSUMO-VACACIONES		ESTUDIO	
EMPRESA	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
ALCALDIA PEREIRA	9	16,98	0	0,00	8	6,72	1	3,70	0	0,00	0	0,00	13	33,33
CONTRALORIA DE RISARALDA	2	3,77	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
EMPLEADOS GOBERNACION	4	7,55	0	0,00	3	2,52	1	3,70	1	50,00	1	4,76	2	5,13
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	11	20,75	0	0,00	15	12,61	3	11,11	0	0,00	1	4,76	4	10,26
GOBERNACION RISARALDA PENSIONADO	1	1,89	1	50,00	13	10,92	4	14,81	0	0,00	1	4,76	0	0,00
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	26	49,06	1	50,00	80	67,23	18	66,67	1	50,00	18	85,71	20	51,28
TOTAL	53	100,00	2	100,00	119	100,00	27	100,00	2	100,00	21	100,00	39	100,00

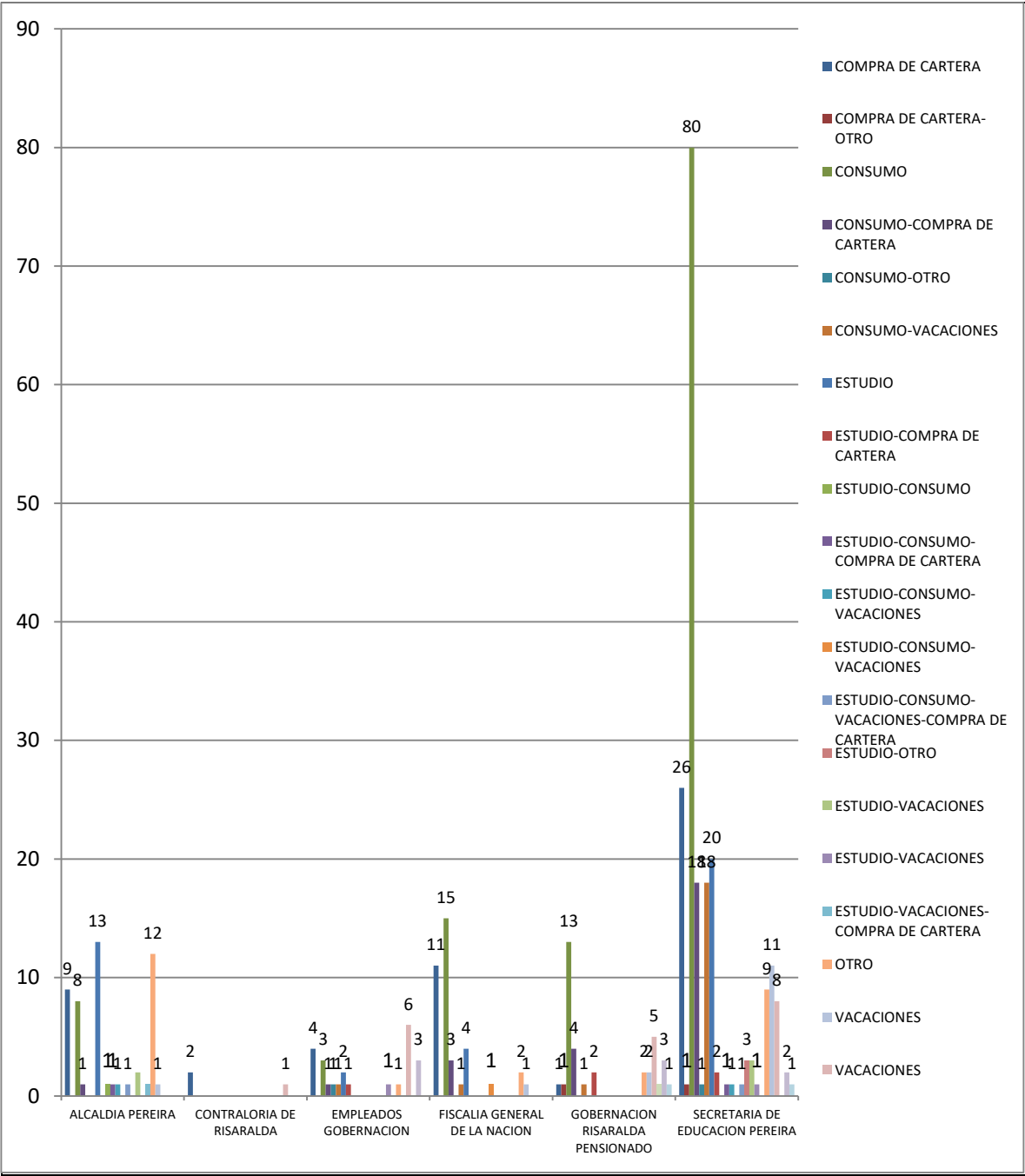
ESTUDIO-COMPRA DE CARTERA		ESTUDIO-CONSUMO		ESTUDIO-CONSUMO-COMPRA DE CARTERA		ESTUDIO-CONSUMO-VACACIONES		ESTUDIO-CONSUMO-VACACIONES		ESTUDIO-CONSUMO-VACACIONES-COMPRA DE CARTERA		ESTUDIO-OTRO		ESTUDIO-VACACIONES		ESTUDIO-VACACIONES	
No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
0	0,00	1	100,00	1	50,00	1	50,0	1	50,0	1	50,00	0	0,00	2	40,00	0	0,00
0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
1	20,00	0	0,00	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	50,00
0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2	40,00	0	0,00	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2	40,00	0	0,00	1	50,00	1	50,0	1	50,0	1	50,00	3	100,00	3	60,00	1	50,00
5	100,00	1	100,00	2	100,00	2	100,0	2	100,0	2	100,00	3	100,00	5	100,00	2	100,00

ESTUDIO- VACACIONES- COMPRA DE CARTERA		OTRO		VACACIONES		VACACIONES		VACACIONES COMPRA DE CARTERA		VACACIONES-COMPRA DE CARTERA		VACACIONES- OTRO		TOT AL
No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.
1	100,00	12	46,15	1	6,67	0	0,00	0	0,00	1	50,00	0	0,00	51
0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	5,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3
0	0,00	1	3,85	0	0,00	6	30,00	0	0,00	0	0,00	3	37,50	24
0	0,00	2	7,69	1	6,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	38
0	0,00	2	7,69	2	13,33	5	25,00	1	100,00	0	0,00	3	37,50	36
0	0,00	9	34,62	11	73,33	8	40,00	0	0,00	1	50,00	2	25,00	207
1	100,00	26	100,00	15	100,00	20	100,00	1	100,00	2	100,00	8	100,00	359

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior se puede analizar que las personas encuestadas de las diferentes entidades afirman que el motivo por el cual adquieren un crédito, es por consumo, que es un crédito de libre destinación donde las personas lo invierten en lo que deseen, fue un importante número de personas con esta respuesta, seguido de estudio, compra de cartera y vacaciones

Gráfico 9. Motivo de Solicitud de Credito



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.1.10 Plazo Ideal para un Crédito de libranza

Tabla 11. Plazo Ideal para un Crédito de libranza

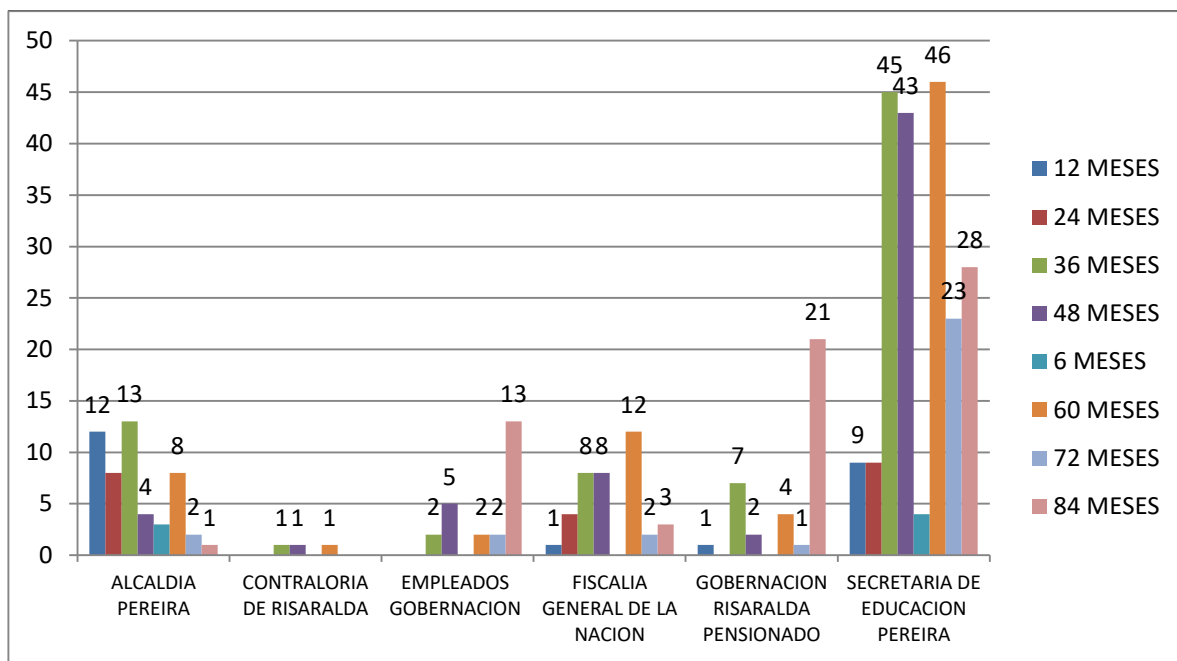
Con el análisis de la siguiente variable podemos identificar qué plazo para la solicitud de crédito le interesa a los clientes potenciales al cual queremos llegar.

PLAZO IDEAL PARA UN CRÉDITO DE LIBRANZA	6 MESES		12 MESES		24 MESES		36 MESES		48 MESES		60 MESES		72 MESES		84 MESES	
EMPRESA	No	%	No.	%	No.	%	No.	%	No	%	No	%	No	%	No.	%
ALCALDIA PEREIRA	3	42,86	12	52,17	8	38,10	13	17,11	4	6,35	8	10,96	2	6,67	1	1,52
CONTRALORIA DE RISARALDA	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,32	1	1,59	1	1,37	0	0,00	0	0,00
EMPLEADOS GOBERNACION	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	2,63	5	7,94	2	2,74	2	6,67	13	19,70
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	0	0,00	1	4,35	4	19,05	8	10,53	8	12,70	12	16,44	2	6,67	3	4,55
GOBERNACION RISARALDA PENSIONADO	0	0,00	1	4,35	0	0,00	7	9,21	2	3,17	4	5,48	1	3,33	21	31,82
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	4	57,14	9	39,13	9	42,86	45	59,21	43	68,25	46	63,01	23	76,67	28	42,42
TOTAL	7	100,00	23	100,00	21	100,00	76	100,00	63	100,00	73	100,00	30	100,00	66	100,00

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior se puede notar que el mayor porcentaje de las personas encuestadas prefieren plazos para la solicitud de crédito entre 36 meses y 72 meses ya que afirman que al ser crédito de consumo es mejor pagarlo a corto plazo.

Gráfico 10. Plazo Ideal para un Crédito de libranza



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.1.11 Cuota Ideal para un Crédito de libranza

Tabla 12. Cuota Ideal para un Crédito de libranza

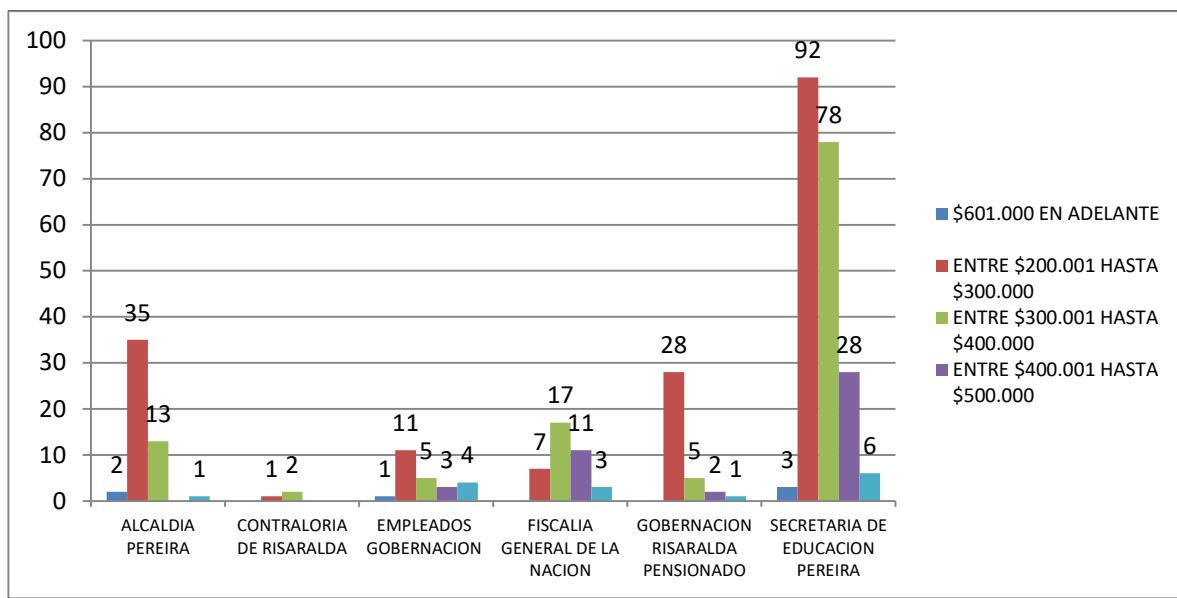
Con el análisis de la variable que mostramos a continuación, podemos evidenciar cual sería la cuota ideal para adquirir un préstamo, así mismo hacer una proyección del monto requerido.

CUOTA IDEAL PARA UN CREDITO DE LIBRANZA	\$200,001 Y \$300,000		\$300,001 Y \$400,000		\$400,001 Y \$500,000		\$500,001 Y \$600,000		\$600,001 EN ADELANTE	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
EMPRESA										
ALCALDIA PEREIRA	35	20,11	13	10,83	0	0,00	1	6,67	2	33,33
CONTRALORIA DE RISARALDA	1	0,57	2	1,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00
EMPLEADOS GOBERNACION	11	6,32	5	4,17	3	6,82	4	26,67	1	16,67
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	7	4,02	17	14,17	11	25,00	3	20,00	0	0,00
GOBERNACION RISARALDA PENSIONADO	28	16,09	5	4,17	2	4,55	1	6,67	0	0,00
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	92	52,87	78	65,00	28	63,64	6	40,00	3	50,00
TOTAL	174	100,00	120	100,00	44	100,00	15	100,00	6	100,00

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior podemos evidenciar que las personas encuestadas prefieren cuotas bajas que puedan pagar ya que de las 174 personas ratifican que una cuota entre \$200,0001 y \$300,000 mil pesos es mal fácil de cumplir.

Gráfico 11. Cuota Ideal para un Crédito de libranza



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.1.12 Interés en tomar Crédito de Libranza

Tabla 13. Interés en tomar Crédito de Libranza

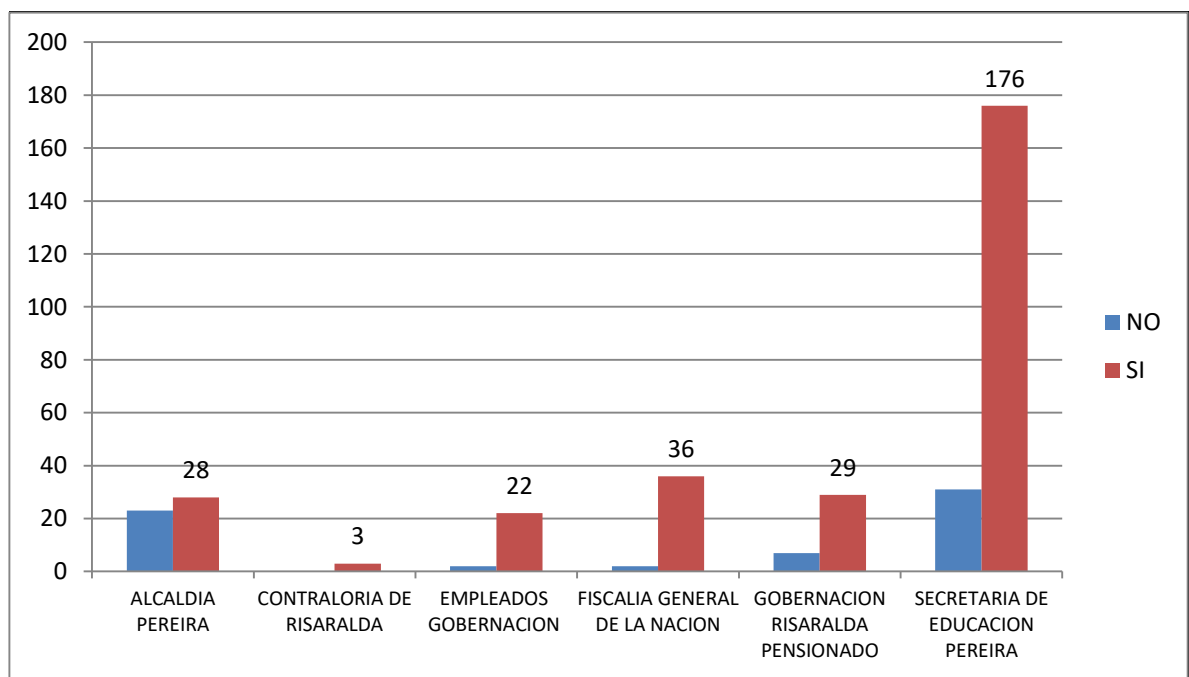
Con la tabla que tenemos a continuación podemos saber si los clientes a los que pretendemos llegar les interesa o no nuestros servicios.

INTERES EN TOMAR CREDITO DE LIBRANZA	NO		SI	
EMPRESA	No.	%	No.	%
ALCALDIA PEREIRA	23	35,38	28	9,52
CONTRALORIA DE RISARALDA		0,00	3	1,02
EMPLEADOS GOBERNACION	2	3,08	22	7,48
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	2	3,08	36	12,24
GOBERNACION RISARALDA PENSIONADO	7	10,77	29	9,86
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	31	47,69	176	59,86
TOTAL	65	100,00	294	100,00

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior podemos evidenciar que las personas encuestadas si les interesan los créditos de libranza, ya que 294 personas lo dicen y una de las razones es porque los créditos de libranzas tienen las tasas más económicas del mercado y su pago se descuenta por nómina.

Gráfico 12. Interés en tomar Crédito de Libranza



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.1.13 Medio Preferido para Enterarse de un Crédito de Libranza

Tabla 14. Medio Preferido para Enterarse de un Crédito de Libranza

Con el análisis de la siguiente variable podemos identificar cual es medio preferido de las personas encuestadas.

MEDIO PREFEREIDO PARA ENTERARSE DE CREDITO DE LIBRANZA	ASESOR		INTERNET		INTERNET -ASESOR		INTERNET -PRENSA		INTERNET- REDES SOCIALES		INTERNET- REDES SOCIALES – ASESOR	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
EMPRESA	33	13,64	11	26,83	1	8,33	0	0,00	2	66,67	0	0,00
ALCALDIA PEREIRA	3	1,24	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
CONTRALORIA DE RISARALDA	16	6,61	4	9,76	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
EMPLEADOS GOBERNACION	32	13,22	1	2,44	4	33,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	20	8,26	4	9,76	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
GOBERNACION RISARALDA PENSIONADO	138	57,02	21	51,22	7	58,33	1	100,00	1	33,33	1	100,00
SECRETARIA DE EDUCACION PEREIRA	242	100,00	41	100,00	12	100,00	1	100,00	3	100,00	1	100,00
TOTAL												

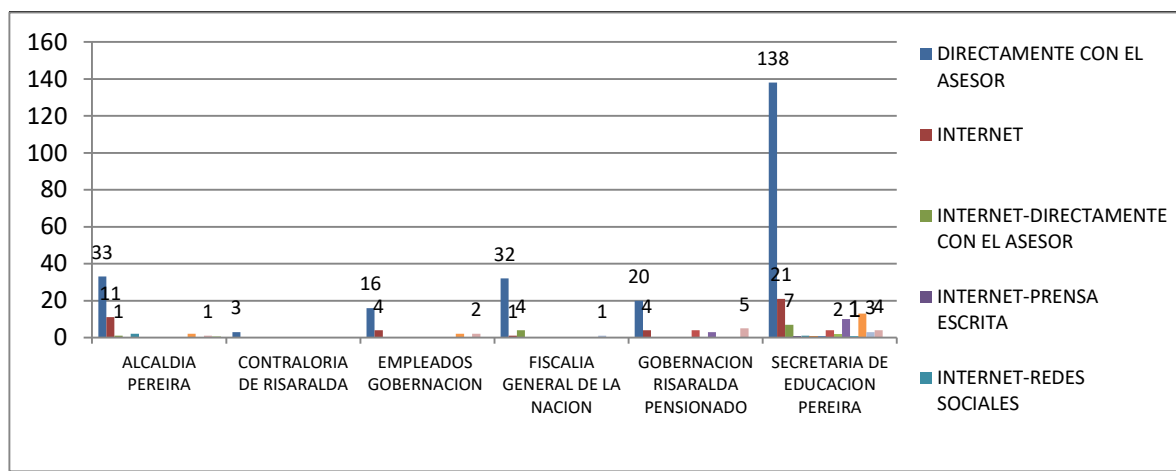
NINGUNO		PRENSA ESCRITA		PRENSA-ASESOR		RADIO		RADIO-ASESOR		REDES SOCIALES-ASESOR		TELEVISIO N		TELEVISION-ASESOR	
No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
.															

0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	8,33	1	100,00
0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	16,67	0	0,00
0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	25,00	0	0,00	0	0,00
0	0,00	4	50,00	0	0,00	3	23,08	0	0,00	0	0,00	5	41,67	0	0,00
1	100,00	4	50,00	2	100,00	10	76,92	1	100,00	3	75,00	4	33,33	0	0,00
1	100,00	8	100,00	2	100,00	13	100,00	1	100,00	4	100,00	12	100,00	1	100,00

Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

En la tabla anterior cabe resaltar que las personas encuestadas que son clientes potenciales afirman que prefieren un asesor que los visite y los oriente para tomar la decisión de obtener un crédito de libranza.

Grafico 13. Medio Preferido para Enterarse de un Crédito de Libranza



Fuente: Encuesta practicada a empleados del sector público de la ciudad de Pereira

1.2 LA OFERTA

Las empresas de outsourcing financieros manejan dos tipos de clientes, en primer lugar, se encuentra las entidades financieras o cooperativas que tienen en su portafolio créditos de libranza y son las empresas a las que se les presta el servicio de tercerización. En segundo lugar, son los clientes personas naturales que pertenecen a las pagadurías que tienen convenio (pensionados y empleados activos) a las que se les ofrece el servicio de créditos de libranza.

A continuación se relacionan algunas de las entidades bancarias que tienen el producto de crédito de libranza y los ofrecen a sus clientes por medio de outsourcing.

	BENEFICIOS	CARACTERISTICAS	REQUISITOS
--	------------	-----------------	------------

BBVA	<ul style="list-style-type: none"> • Obtienes financiación fácil y rápida para necesidades inmediatas. • Las cuotas de tu libranza son fijas durante todo el plazo del crédito, así sabes cuánto pagas desde la primera hasta la última cuota. • No te preocupes por la fecha de pago del crédito, porque el valor mensual se descuenta de tu nomina bajo un convenio con la empresa en donde laboras o te encuentras pensionado. • No requiere codeudor, avalista, ni garantía. Se descuenta directamente de tus propios ingresos de nomina 	<ul style="list-style-type: none"> • Monto mínimo de tu crédito de libranza es \$600.000 pesos, los montos superiores se determinan hasta tu capacidad de pago. • Plazos desde 6 hasta 84 meses. Para pensionados y docentes, el plazo será hasta de 108 meses, determinado por la política del convenio. • Tasa desde 0,97% M.V. hasta 1,45% M.V. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Empleado • 1 fotocopia cedula ampliada al 150%. • Carta Laboral original con vigencia inferior a 30 días, donde se indique: cargo, tipo de contrato, antigüedad y sueldo. • Fotocopia del comprobante de nómina del último mes • Pensionados • 1 fotocopia cedula ampliada al 150%. • Fotocopia del comprobante de nómina del último mes
COLPATRIA	<ul style="list-style-type: none"> • No se exige experiencia crediticia. • Libre destinación. • Plan de pagos cómodos a través de descuentos de nómina. • Acceso a crédito sin desplazarse fuera del lugar de trabajo (atención personalizada). • Posibilidad de realizar abonos extraordinarios. • Unificación de deudas. • Desembolso por ACH. • Aprobación y desembolso sujetos a políticas de crédito del Banco. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Montos desde \$1.200.000 hasta \$90.000.000. • Sin codeudor. • Cuota fija Mensual. • Plazo desde 12 hasta 84 meses (Diferencia 96 meses*). • Empleado o Pensionado con ingresos desde 1SMMLV • Edad desde 18 hasta 72 años. • La suma de la edad y el plazo solicitado no puede superar los 75 años. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 fotocopias del documento de identificación ampliado al 150%. • Carta Laboral original con vigencia inferior a 30 días, donde se indique: cargo, tipo de contrato, antigüedad y sueldo. • Fotocopia del comprobante de nomina de los dos últimos meses.

		<ul style="list-style-type: none"> Tasas Desde 0.89% M.V. hasta 1.55% M.V. <p>*Este plazo aplica según perfil de riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> 	
PICHINCHA	<ul style="list-style-type: none"> Crédito fácil Compra de Cartera Se desembolsa a una cuenta del titular del crédito, puede ser diferente a la del Banco Pichincha Se tramita crédito con puntajes de acierta bajos y con paz y salvos, por si están reportados en data crédito. Atención personalizada 	<ul style="list-style-type: none"> Plazo hasta 96 meses Recoge créditos vigentes con otros bancos y/o cooperativas en una sola cuota. El seguro de vida cubre la totalidad de la deuda 	<ul style="list-style-type: none"> Fotocopia de la cedula ampliada al 150%. Ultima colilla de pago Carta laboral o resolución de nombramiento
AVVILLAS	<ul style="list-style-type: none"> Es un crédito de libre destino que se otorga a empleados o pensionados, donde el deudor autoriza a su empleador para que se descuente de su nómina o mesada pensional las cuotas correspondientes a su obligación. 	<ul style="list-style-type: none"> Plazo hasta 96 meses pensionados Plazo hasta 84 mese empleados Monto mínimo a prestar \$500.000 Plan de amortización 50/50 	<ul style="list-style-type: none"> Ingresos desde 1 smmlv Puedes realizar tu solicitud si tienes entre 18 y 75 años Actividad económica: Empleado o Pensionado La empresa donde trabajas debe tener un convenio de libranza con el Banco Antigüedad Laboral: Contrato a término indefinido antigüedad mínima de 6 meses Contrato a término fijo antigüedad minina 12 meses

Fuente: www.bancobbva.com.co; www.bancocolpatria.com.co;
www.bancopichincha.com.co; www.bancoavvillas.com.co.

1.3 PRECIOS

- **Competencia**

En seguida se relaciona algunos de los outsourcing financieros que existen en la ciudad de Pereira, que son competencia directa de la empresa en estudio de creación y a su lado se detalla la tabla de comisiones de la forma como pagan a los asesores freelance (el trabajador ejecuta su labor en el tiempo en el que él considere necesario y oportuno) de acuerdo al valor de los créditos de libranza desembolsados en el mes.

1.3.1. Credilibranzas Centro & Sur Libranzas sector público y pensionados.

Outsourcing Dedicado a la colocación de Créditos Libranza, Para: Pensionados y Empleados Públicos, a Nivel Regional y Nacional con Pagadurías las cuales Existe convenio Activo, con diferentes entidades generadoras de crédito.

TABLA 15. Tabla de comisiones tarifa por millón Credilibranzas

DESEMBOLSOS		COMISION
Desde	Hasta	
\$ 1	\$ 100.000.000	\$ 5.000
\$ 101.000.000	\$ 200.000.000	\$ 8.000
\$ 201.000.000	\$ 301.000.000	\$ 10.000
\$ 301.000.000	en adelante	\$ 12.000

Fuente: Información suministrada por gerente de la entidad

1.3.2. Finangroup S.A.S

Outsourcing Dedicado a la colocación de Créditos Libranza, Para: Pensionados y Empleados Públicos y privados, en Eje Cafetero.

TABLA 16. Comisiones tarifa por millón Finangroup S.A.S.

DESEMBOLSOS		COMISION
Desde	Hasta	
\$ 1	\$ 75.999.999	\$ 8.000
\$ 76.000.000	\$ 150.999.999	\$ 9.500
\$ 151.000.000	\$ 225.999.999	\$ 10.000
\$ 226.000.000	\$ 300.999.999	\$ 11.000
\$ 301.000.000	en adelante	\$ 13.000

Fuente: Información suministrada por gerente de la entidad.

1.3.3. Freelance Grupo Colpatria

Outsourcing dedicado a la colocación de Créditos de Libranza para Pensionados y Empleados Públicos a convenio Nacionales que tenga el Banco.

TABLA 17. Comisiones tarifa por millón Freelance Grupo Colpatria

DESEMBOLSOS		COMISION
Desde	Hasta	

\$ 1	\$ 99.999.999	\$ 5.000
\$ 100.000.000	\$ 179.999.999	\$ 8.000
\$ 180.000.000	\$ 249.999.999	\$ 12.000
\$ 250.000.000	\$ 349.999.999	\$ 15.000
\$ 350.000.000	en adelante	\$ 18.000

Fuente: Información suministrada por el coordinador de Libranzas de la entidad.

1.3.4 Outsourcing Financiero que corresponde al estudio de factibilidad “A & N Servifinanzas S.A.S.”

Outsourcing dedicado a la colocación de Créditos de Libranza para pensionados y empleados públicos de la ciudad de Pereira.

TABLA 18. Precios entre el Banco y el Outsourcing Financiero A & N Servifinanzas S.A.S.

A continuación se relaciona la tabla de comisiones que existe entre el Banco y A & N Servifinanzas S.A.S., que va de acuerdo a los créditos de libranza desembolsados en el mes, por todos los asesores del outsourcing.

DESEMBOLSOS		COMISION
Desde	Hasta	
\$ 1	\$ 1.500.000.000	\$ 14.600
\$ 1.500.000.001	\$ 3.000.000.000	\$ 15.700
\$ 3.000.000.001	\$ 4.500.000.000	\$ 16.500
\$ 4.500.000.001	en adelante	\$ 17.500

Fuente: Información suministrada por gerente de la entidad.

1.3.4.1 Salarios fijos del Outsourcing Financiero que corresponde al estudio de factibilidad “A & N Servifinanzas S.A.S.”

TABLA 19. Salarios fijos del Outsourcing Financiero que corresponde al estudio de factibilidad “A & N Servifinanzas S.A.S.”

A diferencia de los otros outsourcing financieros, A & N Servifinanzas S.A.S. manejará asesores contratados directamente por la empresa con tipo de contrato obra o labor.

CARGOS	SALARIOS
GERENTE GENERAL	\$ 2.000.000
ASISTENTE	\$ 740.000
CONTADOR OUTSOURCING	\$ 500.000
TOTAL	\$ 3.240.000

Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente habrá un incentivo de \$2.000 pesos por millón para el gerente después de superar la meta de \$1.500.001.

TABLA 20. Precios entre el Outsourcing Financiero A & N Servifinanzas S.A.S. y el asesor comercial

DESEMBOLSOS		COMISION
Desde	Hasta	
\$ 0	\$ 124.999.999	\$ 0
\$ 125.000.000	\$ 190.000.000	\$ 6.000
\$ 191.000.000	\$ 290.000.000	\$ 8.000

\$ 291.000.000	\$ 350.000.000	\$ 10.000
\$ 351.000.000	en adelante	\$ 12.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21. Comparativo de Precios

CREDILIBRANZAS			FINANGROUP SAS		
DESEMBOLSOS		COMISION	DESEMBOLSOS		COMISION
Desde	Hasta		Desde	Hasta	
\$ 1	\$ 100.000.000	\$ 5.000	\$ 1	\$ 75.999.999	\$ 8.000
\$ 101.000.000	\$ 200.000.000	\$ 8.000	\$ 76.000.000	\$ 150.999.999	\$ 9.500
\$ 201.000.000	\$ 301.000.000	\$ 10.000	\$ 151.000.000	\$ 225.999.999	\$ 10.000
\$ 301.000.000	en adelante	\$ 12.000	\$ 226.000.000	\$ 300.999.999	\$ 11.000
			\$ 301.000.000	en adelante	\$ 13.000

GRUPO COLPATRIA			A&N SERFINANZAS SAS		
DESEMBOLSOS		COMISION	DESEMBOLSOS		COMISION
Desde	Hasta		Desde	Hasta	
\$ 1	\$ 99.999.999	\$ 5.000	\$ 0	\$ 124.999.999	\$ 0
\$ 100.000.000	\$ 179.999.999	\$ 8.000	\$ 125.000.000	\$ 190.000.000	\$ 6.000
\$ 180.000.000	\$ 249.999.999	\$ 12.000	\$ 191.000.000	\$ 290.000.000	\$ 8.000
\$ 250.000.000	\$ 349.999.999	\$ 15.000	\$ 291.000.000	\$ 350.000.000	\$ 10.000
\$ 350.000.000	en adelante	\$ 18.000	\$ 351.000.000	en adelante	\$ 12.000

Fuente: Elaboración propia

1.4 ESTUDIO DE COMERCIALIZACION Y DISTRIBUCION

1.4.1. La Competencia

Las empresas dedicadas a este tipo de Outsourcing comercializan el producto, encontrando personas que desempeñen la labor por comisión sin que la empresa tenga responsabilidad alguna con prestaciones sociales para sus empleados, el contrato que se emplea es de FREELANCE como es conocido en el mercado como contrato de corretaje. Este tipo de contrato en ocasiones no es muy conveniente porque no hay una responsabilidad, un sentido de pertenecía, solo se trabaja si

quiere y adicional a eso el empleador no le puede exigir horarios ni producción, solo se le paga lo que desembolse.

1.4.2 Outsourcing Financiero A & N Servifinanzas S.A.S.

El Outsourcing Financiero A & N Servifinanzas S.A.S. tiene como idea implementar contrato fijo a un año renovable con un SMMLV y sus respectivas comisiones; como se visualizó en la tabla anterior; pero si el colaborador supera el SMMLV en comisiones se le pagara el mayor valor con el objetivo de que los colaboradores se sientan motivados por pertenecer a la compañía y así mismo el empleador pueda exigir a sus colaboradores resultados y trabajando en conjunto se puede llegar a la meta establecida por la empresa.

Tabla 22. Comparativo de Comercialización y Distribución

ENTIDAD	TIPOS DE CONTRATO	
	FREELANCE	FIJO
Credilibranzas	X	
Finangroup S.A.S	X	
Grupo Colpatría	X	X
Outsourcing Financiero A & N Servifinanzas S.A.S		X

Fuente: Elaboración propia.

1.5. ESTUDIO DE PROMOCION Y PUBLICIDAD

1.5.1. Competencia

La competencia en su promoción y publicidad contrata a los FREELANCE para que promocionen el producto y lo comercialicen en el mismo momento, por medio de

volantes y pendones. Adicionalmente utilizan otros medio de promoción como el internet, referidos, tele mercadeo, etc.

1.5.2. Outsourcing Financiero A & N Servifinanzas S.A.S

La forma del Outsourcing promocionarlo es contratando asesores especializados en libranzas y asignándoles convenios con el fin de que haya un responsable en la relación comercial con la entidad y en las radicaciones de créditos de dichos convenios, difundiendo la información por medio de volantes, pendones y tele mercadeo de las bases de datos del sector público.

Tabla 23. Comparativo de promoción y publicidad

	TIPOS DE PROMOCION Y PUBLICIDAS					
ENTIDAD	Volantes	Radio	Pendones	Internet	Referidos	Telemercadeo
Credilibranzas	x			x		X
Finangroup S.A.S	x				x	X
Grupo Colopatria	x	x	x	x	x	X
Outsourcing Financiero A & N Servifinanzas S.A.S.	x		x		x	X

Fuente: Elaboración propia.

2. FACTIBILIDAD TECNICA

2.1 DESCRIPCION DEL PRODUCTO/ SERVICIO

“El crédito de libranza, ofrece una alternativa de financiación siempre y cuando haya convenio de libranzas con la empresa con la que labora o se encuentra pensionado. Como empleado o pensionado tiene tasas favorables y facilidad de pago, dado que el empleador o pagador descuenta sus cuotas directamente de la nómina periódicamente, con lo cual no hay porque preocuparse por la fecha de pago de su crédito.

Los recursos los puede destinar para el pago de viajes, tratamientos de salud, electrodomésticos, muebles para el hogar, adquisición de computador para uso familiar, remodelar o adecuar la vivienda, el pago de estudios o la financiación de vehículo particular con constitución de prenda”⁸.

2.1.1 Beneficios

“Obtiene financiación fácil y rápida para necesidades inmediatas.

Las cuotas de la libranza son fijas durante todo el plazo del crédito, así se sabe cuánto paga desde la primera hasta la última cuota.

No hay preocupación por la fecha de pago del crédito, porque el valor mensual se descuenta de la nómina bajo un convenio con la empresa en donde labora o se encuentras pensionado”⁸.

⁸ [Créditos de Libranza - Personas | BBVA Colombia](https://www.bbva.com.co/personas/prestamos/credito-libranza/)

<https://www.bbva.com.co/personas/prestamos/credito-libranza/>

2.2 LOCALIZACIÓN – MACRO LOCALIZACIÓN – MICRO LOCALIZACIÓN

Tabla 24. Macro localización

ESTUDIO DE LOCALIZACION A NIVEL MACRO			
FACTORES	AV. 30 DE AGOSTO	CUBA	CENTRO
FACTORES GEOGRAFICOS Y DE INFRAESTRUCTURA			
Ubicación de los consumidores	3	2	5
Ubicación de los Insumos	1	1	5
Vías de comunicación	4	4	5
Medios de Transporte	5	5	5
FACTORES ECONOMICOS			
Perspectivas de Desarrollo	4	5	5
Actividades empresariales conexas	2	5	5
Servicios Auxiliares	1	2	4
Costo Terrenos - Arrendamiento	2	1	3
Costo de la Mano de obra	5	5	5
SERVICIOS PUBLICOS			
Energía eléctrica	5	5	5
Gas	5	5	5
Acueducto	5	5	5
Aseo	5	5	5
Teléfono	5	5	5
Facilidades educacionales	5	5	5
FACTORES GUBERNAMENTALES			
Regulaciones Especificas - Impuestos	5	5	5
Interés del Municipio - Estímulos fiscales	5	5	5
Regulaciones Ambientales	5	5	5
Actitud de la comunidad	2	3	5
FACTORES ESPECIFICOS			
Calidad de los suelos	5	5	5
Disponibilidad de Agua	5	5	5
Condiciones Climáticas	5	5	5
Consideraciones ecológicas	5	5	5
Costo de vida	1	3	5
Aspectos de seguridad	5	2	4
TOTAL	100	103	121

Fuente: Elaboración propia

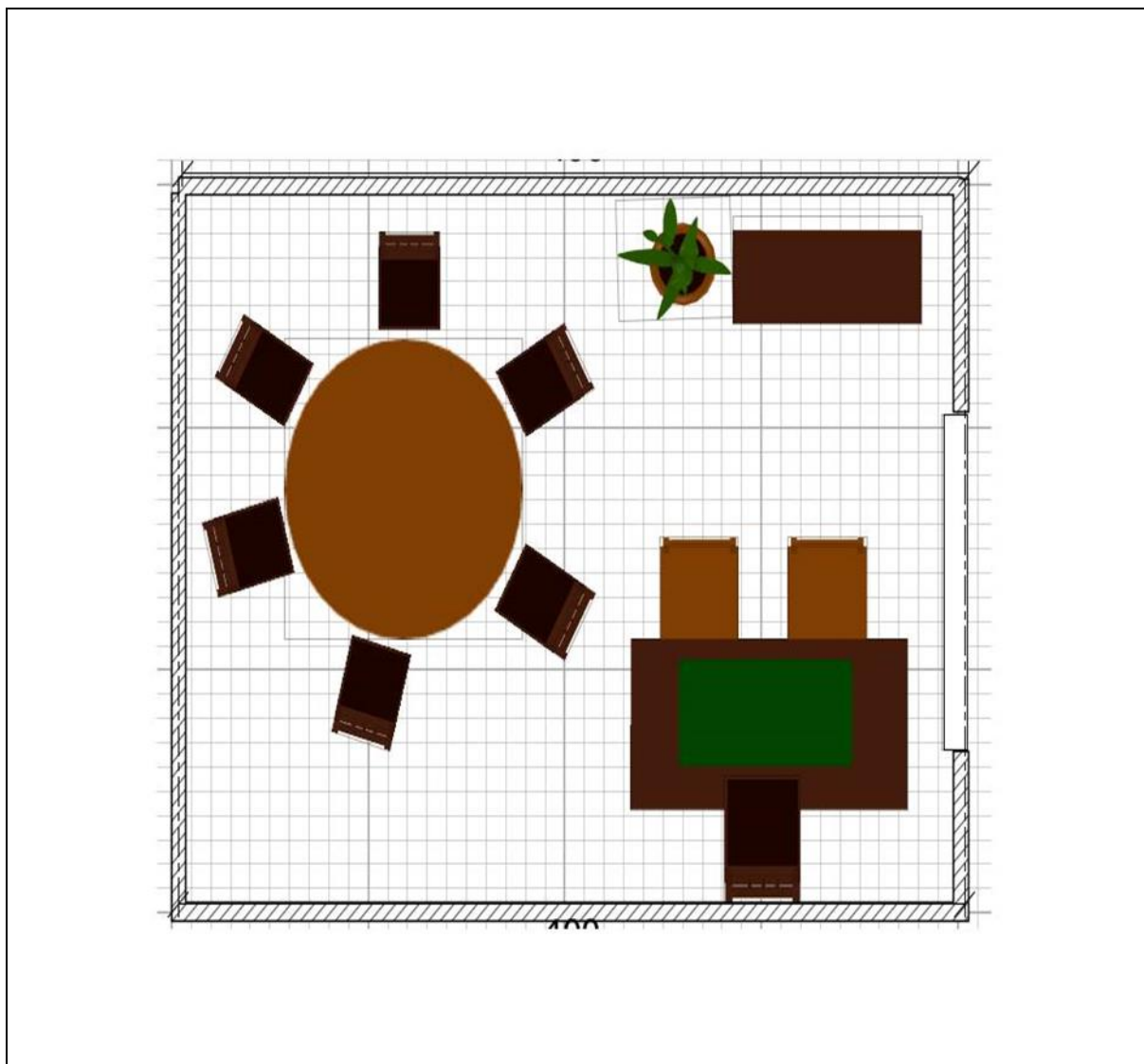
Tabla 25. Micro localización

ESTUDIO DE LOCALIZACION A NIVEL MICRO			
FACTORES	EDIFICIO COMUNEROS	ANTIGUA CAMARA DE COMERCIO	NOVACENTRO
Costo de transporte de Insumos	5	5	5
Costo de transporte de productos	5	5	5
Facilidades de Comunicación	5	5	5
Costo Terrenos - Arrendamiento	5	3	2
Disponibilidad de Mano de Obra	5	5	5
Vías de acceso	5	5	5
Instalaciones existentes	5	5	2
Costos de Adecuación - Construcción	5	5	5
Disponibilidad de redes eléctricas	5	5	5
Seguridad	5	5	5
Terrenos disponibles para expansión	1	1	1
Actitud de los vecinos	5	5	5
Energía eléctrica	5	5	5
Gas	5	5	5
Acueducto	5	5	5
Aseo	5	5	5
Teléfono	5	5	5
TOTAL	81	79	75

Fuente: Elaboración propia

2.3 INFRAESTRUCTURA

Figura 1. Modelo oficina



Fuente: Elaboración propia

2.4 MAQUINARIA Y EQUIPO

Tabla 26. Maquinaria y equipo

DESCRIPCION	UNIDADES	V/R UNITARIO	V/R TOTAL
Mesa de Juntas	1	\$600.0000	\$600.000
Silla giratoria secretarial	1	\$250.000	\$250.000
Escritorio	1	\$300.000	\$300.000
sillas	8	\$90.000	\$720.000
Archivador	1	\$258.000	\$258.000
Computador Portátil	1	\$1.596.096	\$1.596.096
Impresora Multifuncional	1	\$348.000	\$348.000
Cosedora	3	\$14.500	\$43.500
Perforadora	1	\$8.000	\$8.000
Papelera	1	\$20.000	\$20.000
Teléfono fijo	1	\$120.000	\$120.000
Celular	1	\$299.000	\$299.000
TOTAL		\$3.903.596	\$4.562.596

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27. Software

DESCRIPCION	VALOR MENSUAL	VALOR ANUAL
Microsoft Office 2013	\$660.000.00	\$660.000.00
Paquete de Internet 5 MB	\$42.500.00	\$510.000.00
Paquete de Telefonía fija ilimitada	\$17.400.00	\$208.800.00
Paquete de Voz y Datos	\$40.000.00	\$480.000.00
Total	\$759.900.00	\$1.858.800.00

Fuente: Elaboración propia

3. FACTIBILIDAD ADMINISTRATIVA Y JURIDICA

3.1 NOMBRE DE LA EMPRESA.

A&N SERVIFINANZAS S.A.S.

3.1.1 Logotipo

Figura 2. Logotipo



Fuente: Elaboración propia

3.1.2 Slogan

Solución de liquidez fácil, ágil al mejor costo

3.1.3 Servicios

Colocación de créditos de libranzas para pensionados y empleados del sector público, teniendo en cuenta que un “crédito de libranza es un crédito de libre destino, donde el deudor autoriza a su empleador para que se descuente de su nómina o mesada pensional las cuotas correspondientes a su obligación”⁹.

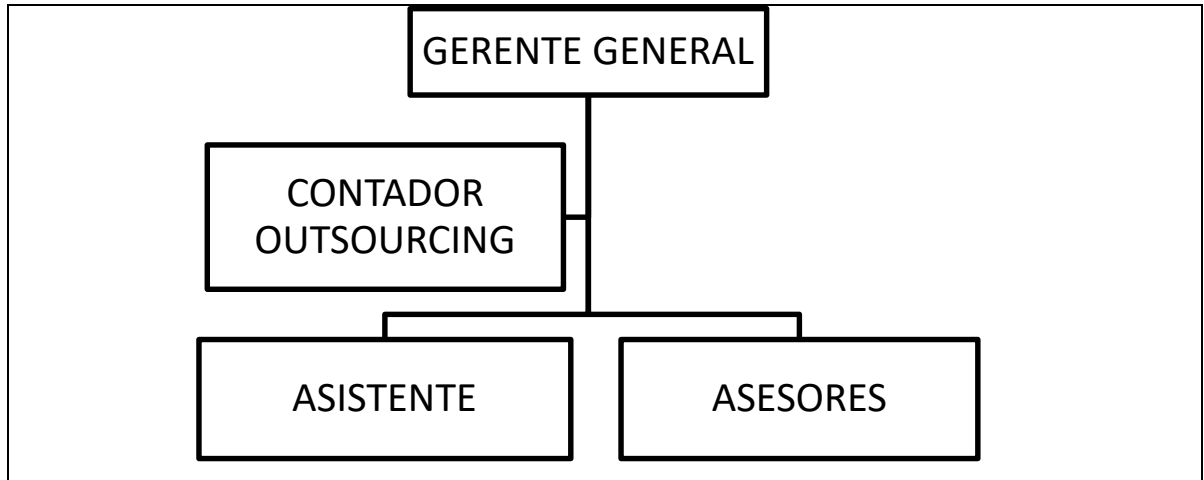
⁹[Crédito de Libranza - Banlinea](https://banlinea.com/credito/credito-de-libre-inversion/detalle/LWKMBE)

<https://banlinea.com/credito/credito-de-libre-inversion/detalle/LWKMBE>

3.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.2.1 Organigrama

Figura 3. Organigrama



Fuente: Elaboración propia

3.3. MISION, VISION, VALORES Y POLITICAS

3.3.1. Misión

“Ofrecer soluciones financieras de fácil acceso a nuestros clientes, buscando siempre el mejoramiento continuo de nuestros procesos y el servicio al cliente”¹⁰.

¹⁰Eisenband, N.I. (2013). Montaje producto financiero crédito libranza en Servicios Empresariales Generales (SEG S.A.S). Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA. Bogotá, Colombia. Pg. 41

3.3.2. Visión

“Lograr nuestros objetivos de crecimiento con los clientes, mejorando nuestros servicios, garantizando un alto estándar de calidad en nuestros procesos con atención personalizada y cumpliendo con nuestra propuesta de valor, convirtiéndonos en el 2017 en una empresa líder en la solución de herramientas y oportunidades financieras para nuestros clientes.

3.3.3. Valores

- Trabajo en equipo
- Pasión por el cliente
- Compromiso
- Confianza
- Agilidad
- Transparencia

3.3.4. Política de Calidad

Alcanzar la excelencia en el servicio para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes con el mejoramiento continuo de nuestros procesos, entregando soluciones efectivas a nuestros clientes que faciliten su vida diaria”¹¹.

¹¹Eisenband, N.I. (2013). Montaje producto financiero crédito libranza en Servicios Empresariales Generales (SEG S.A.S). Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA. Bogotá, Colombia. Pg.42

3.4. MANUAL DE FUNCIONES

3.4.1. Cargo: Gerente General

3.4.1.1. Perfil del cargo

“El Gerente General tiene responsabilidad directa en la dirección, coordinación, control y evaluación del funcionamiento y actividades de la Empresa, en concordancia con las políticas, planes y estrategias aprobadas; garantiza que los procedimientos y políticas se lleven a cabo dentro del marco de la ley, y que se obtengan los objetivos propuestos, sobre la base de una organización y administración eficientes; y asesora la buena marcha de la Empresa.

3.4.1.2. Funciones

- Organizar, planear, coordinar los procesos productivos de la empresa, , la realización de programas y el cumplimiento de las normas legales de la empresa.
- Establecer con los Funcionarios bajo su responsabilidad las actividades que aseguren una tarea ordenada y de coordinación constante.
- Ejercer atribuciones, cuando lo estime conveniente, que le corresponden específicamente a otros funcionarios bajo su responsabilidad, en forma particular o simultáneamente con ellos.
- Representar a la Empresa ante toda clase de autoridades, entidades y personas, dentro de las facultades conferidas por ésta”¹².

¹²Eisenband, N.I. (2013). Montaje producto financiero crédito libranza en Servicios Empresariales Generales (SEG S.A.S). Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA. Bogotá, Colombia. Pg.43

- “Controlar los procesos productivos de la empresa, así como la ejecución de los procesos técnicos, administrativos, comerciales, operativos y financieros”¹².
- Apoyar las actividades de la empresa.

3.4.2. Cargo: Asistente

3.4.2.1. Perfil del Cargo

Es la persona que realiza su trabajo en forma eficiente, adecuada y oportuna apoyando al gerente y a los asesores de manera ágil, es la encargada de realizar los filtros con la entidad bancaria y hace firmar la libranza a la entidad pagadora. Adicionalmente se encarga de realizar informes y enviar las cuentas de cobro a la entidad bancaria

3.4.2.2. Funciones

- Realizar el filtro al cliente en la entidad bancaria
- Revisar los créditos que tengan la documentación completa.
- Enviar al banco diariamente los créditos para radicación.
- “Ingreso al sistema de toda la información registrada en el formulario de vinculación.
- Ingreso de las operaciones aprobadas para su desembolso o asignación de cupo aprobado”¹².
- Realizar informes de radicación y desembolsos
- Realizar la cuenta de cobro entre el outsourcing y el banco
- Realizar transferencias bancarias para el pago de la nómina

3.4.3. Cargo: Asesores comerciales

3.4.3.1. Perfil del Cargo

“Lograr metas establecidas en el presupuesto de ventas de la empresa, manteniendo de forma activa las relaciones con el cliente, logrando una fidelización permanente del mismo.

3.4.3.2. Funciones

- Conocer acertadamente los productos y servicios de la empresa.
- Asesorar de manera real y objetiva a los clientes y sus necesidades.
- Mantener un continuo contacto con los clientes.
- Mantener una búsqueda constante de clientes.
- Realizar investigaciones constantes acerca de los clientes para alimentar la base de datos.
- Ofrecer un excelente servicio post venta”¹³.

3.4.4. Cargo: Contador Outsourcing

3.4.4.1. Perfil del cargo

“Planificar las actividades de la Unidad de Contabilidad, dirigiendo las diferentes unidades adscritas, a fin de ejecutar los planes y programas previstos, de acuerdo a las normas generales del proceso contable de la empresa.

3.4.4.2. Funciones

- Suministra la información contable necesaria a las áreas correspondientes y a los entes que la requieran sobre la situación financiera de la empresa y de las operaciones que ésta realiza.

¹³Eisenband, N.I. (2013). Montaje producto financiero crédito libranza en Servicios Empresariales Generales (SEG S.A.S). Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA. Bogotá, Colombia. Pg.47, 48

- Vela por el normal desenvolvimiento de los procesos en la unidad con el objeto de garantizar la calidad en el servicio.
- Dirige y controla la aplicación y ejecución del sistema general de contabilidad aprobado por la empresa”¹⁴.

3.5. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

3.5.1. Contratación con la Entidad Bancaria

3.5.1.1. Objetivo

Realizar un contrato con una entidad bancaria para prestar el servicio de consecución de clientes potenciales que sean de perfil para dicha entidad y desarrollar nuestro negocio.

3.5.1.2. Procedimiento

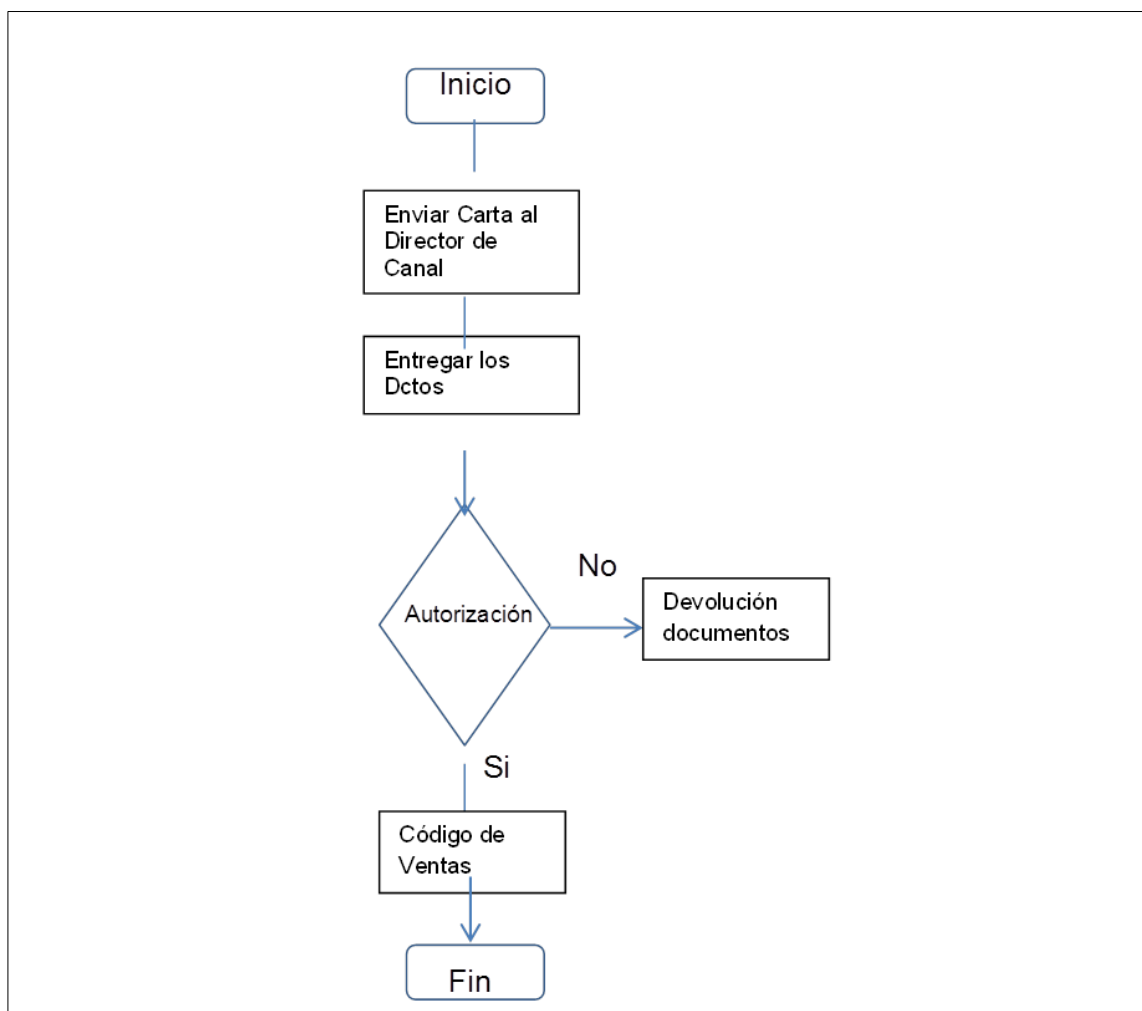
- Enviar una carta al Director de Canal de Ventas Externo solicitando un código para empezar a desarrollar la fase de radicación de créditos de libranzas.
- Entregar los documentos de autorización de ingreso que son:
- Cámara de Comercio de la ciudad de Pereira
- 3 Fotocopias de cedula de ciudadanía al 150% del representante legal del Outsourcing
- Pasado judicial no mayor a un año del representante legal del Outsourcing
- Fotocopia del RUT actualizado
- Contratos firmados y autenticados de las partes

¹⁴Eisenband, N.I. (2013). Montaje producto financiero crédito libranza en Servicios Empresariales Generales (SEG S.A.S). Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA. Bogotá, Colombia. Pg.49

- Vo Bo para contratación Director del canal de ventas

- Vo Bo para contratación Director Nacional de ventas

Figura 4. Contratación con la entidad bancaria



Fuente: Elaboración propia

3.5.2. Acuerdo de prestación de servicios

3.5.2.1. Objetivo

Realizar contratación de asesores especializados de libranza, para trabajar en los diferentes convenios que el banco tiene firmados del sector público.

3.5.2.2. Procedimiento

- Contratar cuatro asesores con experiencia en crédito de libranza por medio un contrato fijo no mayor a un año con las prestaciones de ley.

3.5.3. Prestación de servicio al usuario

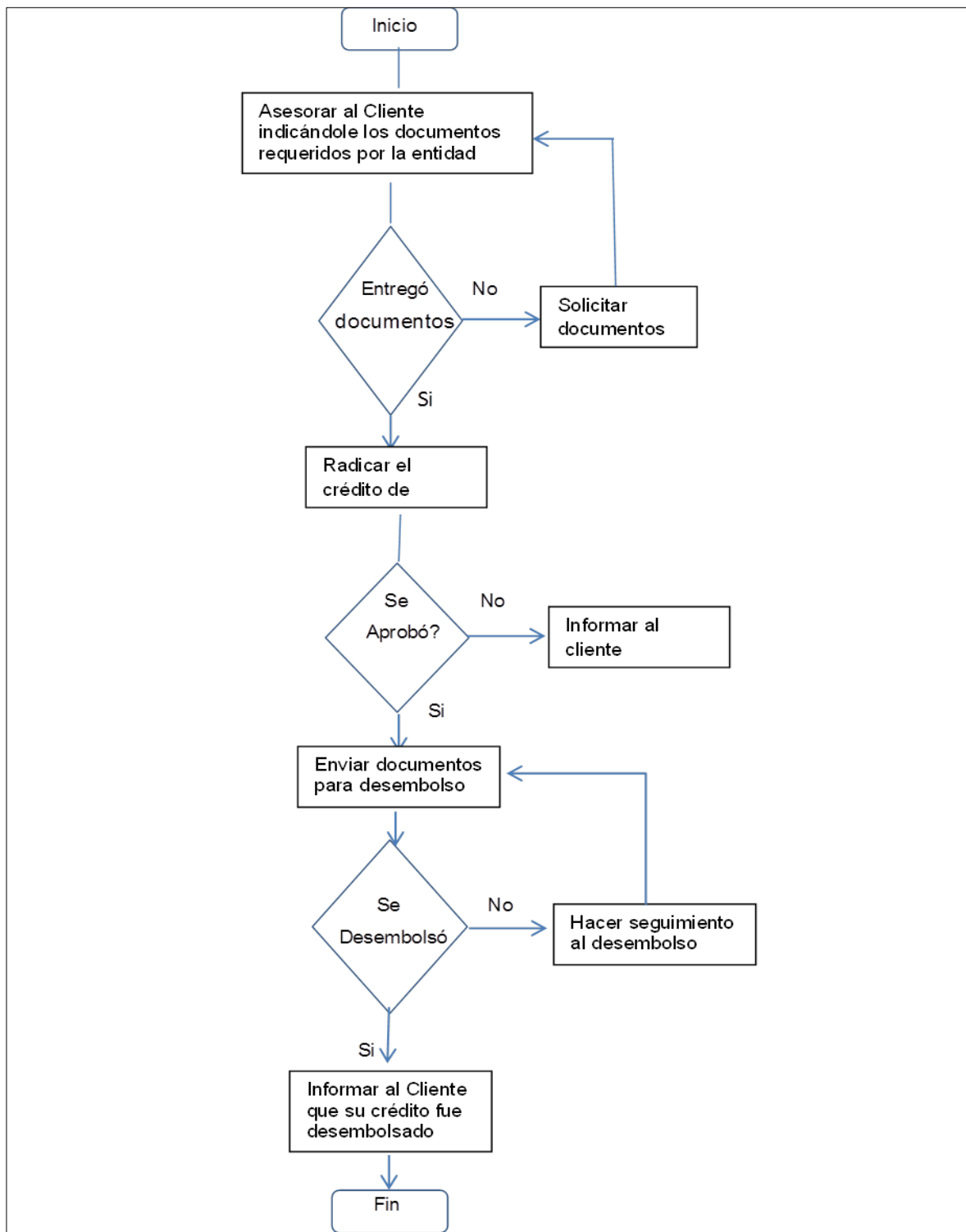
3.5.3.1. Objetivo

Desarrollar el negocio por medio de los asesores de libranza, serán los encargados de visitarlos a su sitio de trabajo o donde el cliente se sienta más cómodo con una atención personalizada preocupándose por el buen servicio, llevando al cliente hasta finalizar su operación, dejando buena recordación en el cliente a través de una postventa .

3.5.3.2. Procedimiento

- Asesorar al cliente e indicándole cuales son los documentos requeridos por la entidad bancaria.
- Radicar el crédito de libranza y realizarle seguimiento hasta que este desembolsado.
- Informarle al cliente que su crédito ha sido aprobado o negado.
- Direcccionarlos a las oficinas de la entidad para realizar el desembolso.

Figura 5. Acuerdo de prestación de servicios



Fuente: Elaboración propia

3.5.4. Factura de Cobro a la entidad bancaria.

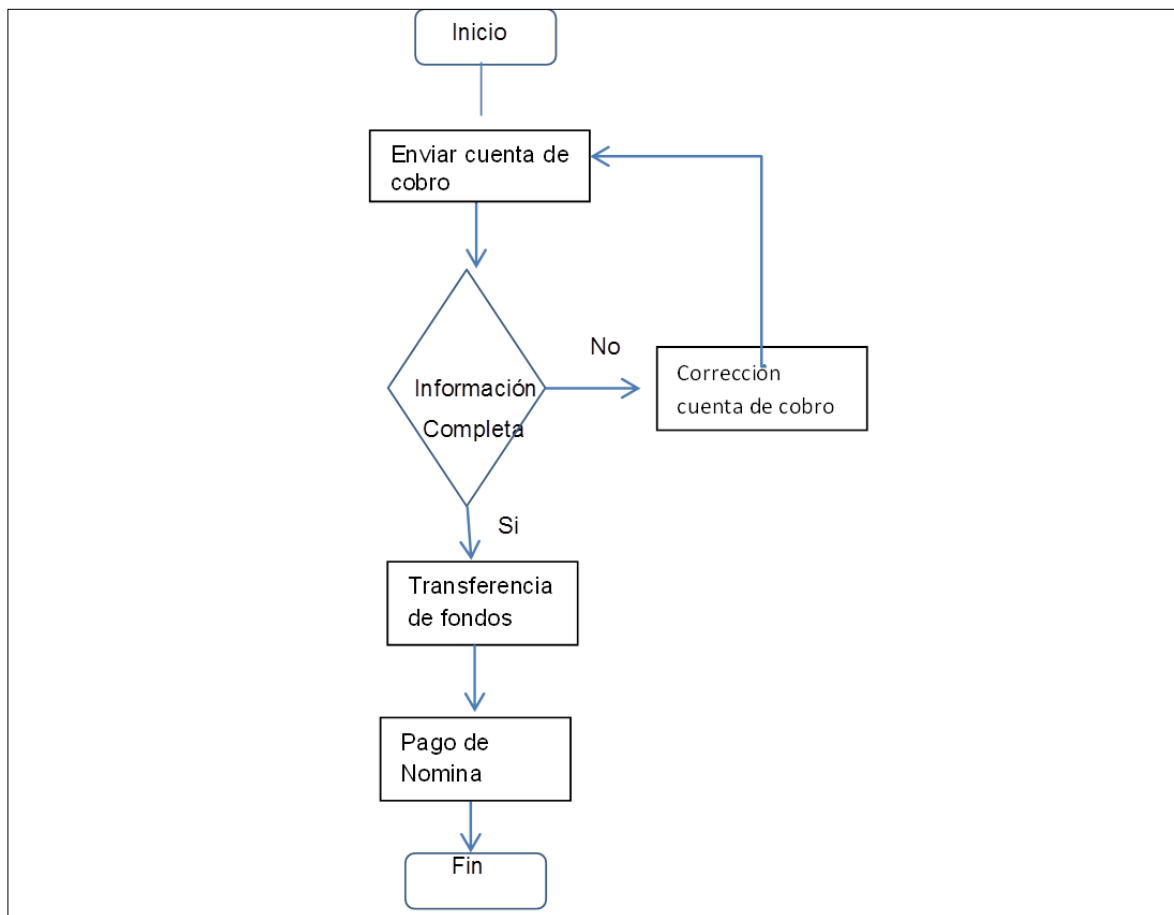
3.5.4.1. Objetivo

Realizar la cuenta de cobro a la entidad bancaria los primeros cinco días de cada mes de los créditos desembolsados al corte 30 del mes anterior, para el Outsourcing realizar los pagos pertinentes a los colaboradores del mismo y supliendo los gastos fijos generados por la operación.

3.5.4.2. Procedimiento

- Enviar la cuenta de cobro cartera de la entidad bancaria anexándole los desembolsos del mes anterior.
- La entidad bancaria revisa los desembolsos y realiza transferencia a una cuenta corriente del Outsourcing Financiero.
- El Outsourcing financiero realiza pago de nómina a sus colaboradores.

Figura 6. Factura de cobro a la entidad bancaria



Fuente: Elaboración propia

3.5.5. Peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

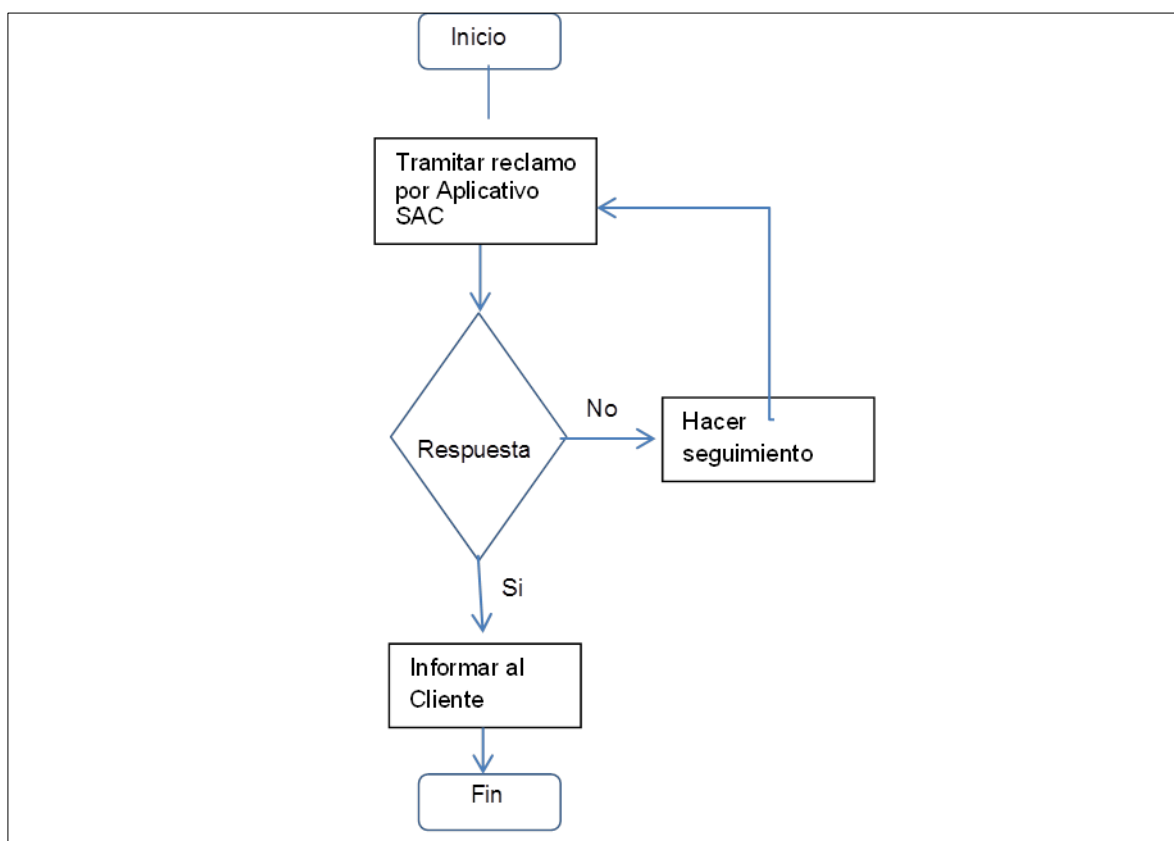
3.5.5.1. Objetivo

Escuchar a los usuarios del outsourcing sobre los servicios prestados por el mismo y darle solución a su inconformidad.

3.5.5.2. Procedimiento

- Realizar un empalme con el Banco para transmitir la información por medio de SAC. Sistema de Atención al Cliente.
- Hacer seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes tanto internos como externos.

Figura 7. Peticiones, quejas y reclamos de los usuarios



Fuente: Elaboración propia

3.5.6. Peticiones, quejas y reclamos de la Entidad Bancaria

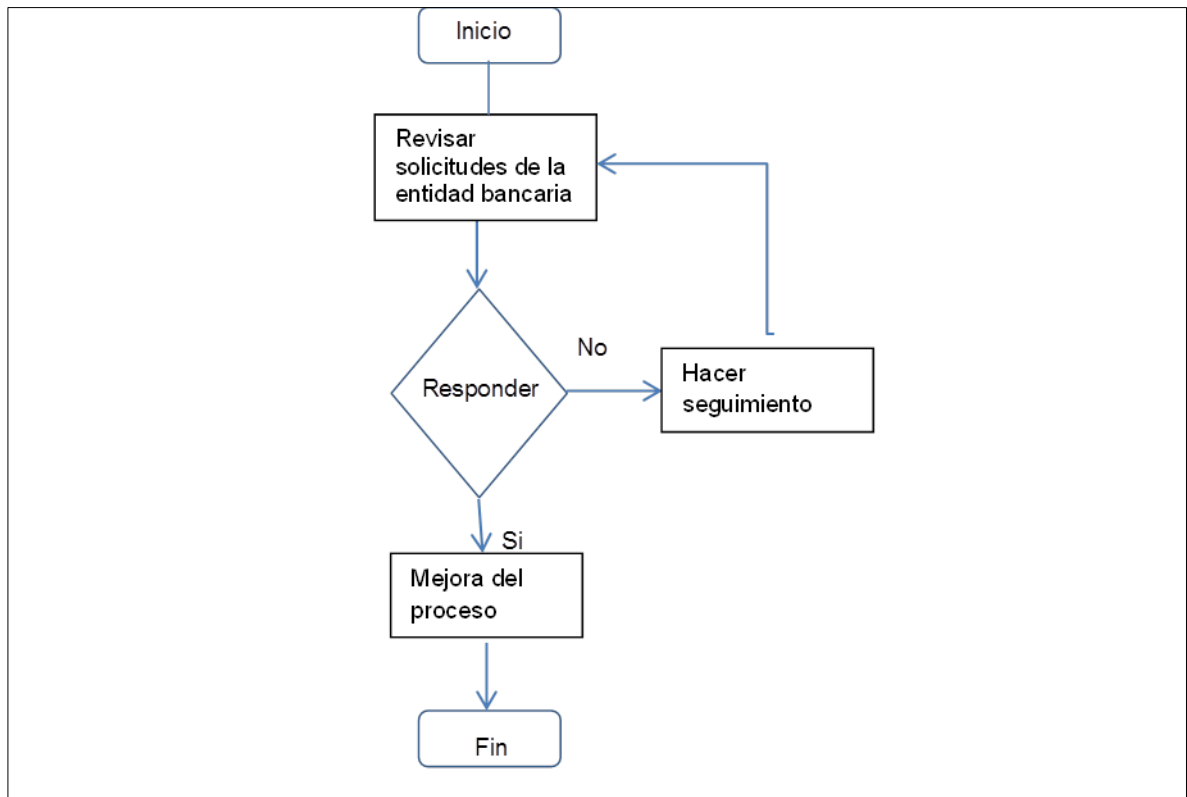
3.5.6.1. Objetivo

Atender las solicitudes de la entidad bancaria con referencia al servicio prestado por el outsourcing.

3.5.6.2. Procedimiento

- Revisar las solicitudes generadas por la entidad diariamente.
- Dar respuesta a la solicitud y realizar seguimiento a los procesos para que haya un mejoramiento continuo.

Figura 8. Peticiones, quejas y reclamos de la entidad bancaria



Fuente: Elaboración propia

3.6 NATURALEZA JURIDICA Y ASPECTOS LEGALES

“Se constituye mediante documento privado ante Cámara de Comercio o Escritura Pública ante Notario con uno o más accionistas quienes responden hasta por el monto del capital que han suministrado a la sociedad.

Se debe definir en el documento privado de constitución el nombre, documento de identidad y domicilio de los accionistas; el domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan, así como el capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que éstas deberán pagarse.

La estructura orgánica de la sociedad, su administración y el funcionamiento de sus órganos pueden ser determinados libremente por los accionistas, quienes solamente se encuentran obligados a designar un representante legal de la compañía. Su razón social será la denominación que definan sus accionistas pero seguido de las siglas "sociedad por acciones simplificada"; o de las letras S.A.S.

3.6.1. Requisitos

El artículo 5 de la ley 1258 de 2008 indica que el documento de constitución deberá contener por lo menos los siguientes requisitos:

1. Nombre, documento de identidad, domicilio de los accionistas (ciudad o municipio donde residen).
2. Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras “sociedad por acciones simplificada”, o de las letras S.A.S.
3. El domicilio principal de la sociedad y el de las distintas sucursales que se establezcan en el mismo acto de constitución.
4. El término de duración, si éste no fuere indefinido. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad se ha constituido por término indefinido.

5. Una enunciación clara y completa de las actividades principales, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier actividad comercial o civil, lícita. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.

6. El capital autorizado, suscrito y pagado, la clase, número y valor nominal de las acciones representativas del capital y la forma y términos en que éstas deberán pagarse.

7. La forma de administración y el nombre, documento de identidad y las facultades de sus administradores. En todo caso, deberá designarse cuando menos un representante legal.

La falta de uno o más requisitos en el documento de constitución, impide la inscripción de la constitución y ocasiona la devolución de todos los documentos por parte de la Cámara de Comercio”¹⁵.

4. FACTIBILIDAD FINANCIERA

El Outsourcing Financiero A & N Servifinanzas S.A.S., proyecta los ingresos con un presupuesto de colocación de créditos de libranza al mes de \$1.160.000.000, contando con cuatro (4) asesores que colocan en promedio al mes \$290.000.000 cada uno. Por esta cuantía la comisión que le paga el Banco a la empresa A & N Servifinanzas S.A.S. es de \$16.936.000, teniendo en cuenta que el Banco paga al outsourcing \$14.600 por millón colocado.

Es importante aclarar que enero, febrero y diciembre son meses donde el comportamiento de colocación de créditos de libranza es inferior, por lo tanto el presupuesto de ingresos para estos meses se calculó con un promedio de \$800.000.000.

Se proyecta 6% de incremento en los ingresos de un año a otro.

NOMINA	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	año
Asistente	\$ 737.717	\$ 737.717	\$ 737.717	\$ 737.717	\$ 737.717	\$ 737.717	\$ 737.717	\$ 737.717	\$ 737.717	\$ 737.717	\$ 737.717	\$ 737.717	\$ 8.852.604
Comisión promedio 4 asesores	\$ 6.400.000	\$ 6.400.000	\$ 9.280.000	\$ 9.280.000	\$ 9.280.000	\$ 9.280.000	\$ 9.280.000	\$ 9.280.000	\$ 9.280.000	\$ 9.280.000	\$ 9.280.000	\$ 6.400.000	\$102.720.000
Contador	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 500.000	\$ 6.000.000
Gerente	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 2.000.000	\$ 24.000.000
													\$ -
Total Mes	\$ 9.637.717	\$ 9.637.717	\$12.517.717	\$12.517.717	\$12.517.717	\$12.517.717	\$12.517.717	\$12.517.717	\$12.517.717	\$12.517.717	\$12.517.717	\$ 9.637.717	\$141.572.604
													\$ -
													\$ -
GASTOS OPERACIONALES													\$ -
													\$ -
Internet, datos, teléfono	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Arrendamiento	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 600.000	\$ 7.200.000
Administración	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 100.000	\$ 1.200.000
Servicios públicos	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 40.000	\$ 480.000
Seguridad social	\$ 713.754	\$ 713.754	\$ 713.754	\$ 713.754	\$ 713.754	\$ 713.754	\$ 713.754	\$ 713.754	\$ 713.754	\$ 713.754	\$ 713.754	\$ 713.754	\$ 8.565.048
Prestaciones sociales	\$ 1.243.740	\$ 1.243.740	\$ 1.243.740	\$ 1.243.740	\$ 1.243.740	\$ 1.243.740	\$ 1.243.740	\$ 1.243.740	\$ 1.243.740	\$ 1.243.740	\$ 1.243.740	\$ 1.243.740	\$ 14.924.880
Total Mes	\$ 2.797.494	\$ 2.797.494	\$ 2.797.494	\$ 2.797.494	\$ 2.797.494	\$ 2.797.494	\$ 2.797.494	\$ 2.797.494	\$ 2.797.494	\$ 2.797.494	\$ 2.797.494	\$ 2.797.494	\$ 33.569.928
INGRESOS	\$11.680.000	\$11.680.000	\$16.936.000	\$16.936.000	\$16.936.000	\$16.936.000	\$16.936.000	\$16.936.000	\$16.936.000	\$16.936.000	\$16.936.000	\$11.680.000	\$187.464.000

Fuente: Elaboración propia

4.1 PRESUPUESTO

Tabla 28. Presupuesto.

PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS					
	2017	2018	2019	2020	2021
INGRESOS					
Ventas	\$ 187.464.000	\$ 198.711.840	\$ 210.634.550	\$ 223.272.623	\$ 236.668.981
TOTAL INGRESOS	\$ 187.466.017	\$ 198.713.858	\$ 210.636.569	\$ 223.274.643	\$ 236.671.002
GASTOS					
Personal	\$ 165.062.532	\$ 172.325.283	\$ 179.390.620	\$ 186.745.635	\$ 194.402.207
Asistente	\$ 8.852.604	\$ 9.242.119	\$ 9.621.045	\$ 10.015.508	\$ 10.426.144
Comisión promedio 4 asesores	\$ 102.720.000	\$ 107.239.680	\$ 111.636.507	\$ 116.213.604	\$ 120.978.361
Contador	\$ 6.000.000	\$ 6.264.000	\$ 6.520.824	\$ 6.788.178	\$ 7.066.493
Gerente	\$ 24.000.000	\$ 25.056.000	\$ 26.083.296	\$ 27.152.711	\$ 28.265.972
Seguridad social	\$ 8.565.048	\$ 8.941.910	\$ 9.308.528	\$ 9.690.178	\$ 10.087.475
Prestaciones Sociales	\$ 14.924.880	\$ 15.581.575	\$ 16.220.419	\$ 16.885.456	\$ 17.577.760
Generales y de Administración	\$ 11.282.800	\$ 11.567.520	\$ 12.041.788	\$ 12.535.502	\$ 13.049.457
Internet, datos, teléfono	\$ 1.200.000	\$ 1.252.800	\$ 1.304.165	\$ 1.357.636	\$ 1.413.299
Arrendamiento	\$ 7.200.000	\$ 7.516.800	\$ 7.824.989	\$ 8.145.813	\$ 8.479.792
Administración	\$ 1.200.000	\$ 1.252.800	\$ 1.304.165	\$ 1.357.636	\$ 1.413.299
Servicios públicos	\$ 480.000	\$ 501.120	\$ 521.666	\$ 543.054	\$ 565.319
Constitución	\$ 202.800	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Gastos varios	\$ 1.000.000	\$ 1.044.000	\$ 1.086.804	\$ 1.131.363	\$ 1.177.749
TOTAL GASTOS	\$ 176.345.332	\$ 195.460.323	\$ 203.474.197	\$ 211.816.639	\$ 220.501.121

Fuente: Elaboración propia

4.2 FLUJO DE CAJA

Tabla 29. Flujo de Caja

FLUJO DE CAJA						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
INGRESOS						
Ventas		\$ 187.464.000	\$ 198.711.840	\$ 210.634.550	\$ 223.272.623	\$ 236.668.981
Costos y Gastos Operacionales		\$ 176.142.532	\$ 183.892.803	\$ 191.432.408	\$ 199.281.137	\$ 207.451.664
Utilidad antes de impuestos		\$ 11.321.468	\$ 14.819.037	\$ 19.202.142	\$ 23.991.486	\$ 29.217.317
Impuestos		\$ 3.425.211	\$ 4.683.336	\$ 6.173.592	\$ 7.801.969	\$ 9.578.751
Utilidad Neta		\$ 7.896.257	\$ 10.135.701	\$ 13.028.550	\$ 16.189.518	\$ 19.638.566
Depreciacion		\$ 1.044.519	\$ 1.044.519	\$ 1.044.519	\$ 1.044.519	\$ 1.044.519
Inversion Inicial	\$ 202.800					
Inversion capital de trabajo	\$ 11.000.000					
Flujo de Caja	-\$ 11.202.800	\$ 6.851.738	\$ 9.091.181	\$ 11.984.031	\$ 15.144.998	\$ 18.594.047

Fuente: Elaboración propia

4.3 BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS

Tabla 30. Balance General y Estado de Resultados

BALANCE INICIAL			
ACTIVOS		PASIVOS	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	\$ -
Caja	\$ 5.777.404	Pasivo No Corriente	\$ -
Activo No corriente		Total Pasivo	\$ -
Propiedad Planta y Equipo	\$ 5.222.596	PATRIMONIO	
		Capital social	\$ 11.000.000
		Total Patrimonio	\$ 11.000.000
Total Activos	\$ 11.000.000	Total Pasivo + Patrimonio	\$ 11.000.000

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31. Balance General Proyectado

BALANCE GENERAL PROYECTADO A 5 AÑOS					
	2017	2018	2019	2020	2021
ACTIVOS					
Corriente	\$ 17.578.179	\$ 29.002.018	\$ 43.550.020	\$ 61.398.310	\$ 82.845.298
Caja y Bancos	\$ 874.179	\$ 11.462.818	\$ 25.133.860	\$ 42.061.342	\$ 62.541.482
Clientes	\$ 16.704.000	\$ 17.539.200	\$ 18.416.160	\$ 19.336.968	\$ 20.303.816
No Corriente	\$ 4.178.077	\$ 3.133.558	\$ 2.089.038	\$ 1.044.519	\$ -
Propiedad Planta y Equipo	\$ 5.222.596	\$ 5.222.596	\$ 5.222.596	\$ 5.222.596	\$ 5.222.596
Depreciación acumulada	-\$ 1.044.519	-\$ 2.089.038	-\$ 3.133.558	-\$ 4.178.077	-\$ 5.222.596
Total Activo	\$ 21.756.256	\$ 32.135.576	\$ 45.639.059	\$ 62.442.829	\$ 82.845.298
PASIVO					
Corriente					
Impuestos por pagar	\$ 3.425.211	\$ 4.683.336	\$ 6.173.592	\$ 7.801.969	\$ 9.578.751
Seguridad social por pagar	\$ 682.107	\$ 712.120	\$ 741.316	\$ 771.711	\$ 803.351
Total Pasivo	\$ 4.107.318	\$ 5.395.456	\$ 6.914.908	\$ 8.573.680	\$ 10.382.102
PATRIMONIO					
Capital	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000	\$ 11.000.000
Utilidad del Ejercicio	\$ 6.648.938	\$ 9.091.181	\$ 11.984.031	\$ 15.144.998	\$ 18.594.047
Utilidades Retenidas	\$ -	\$ 6.648.938	\$ 15.740.120	\$ 27.724.151	\$ 42.869.149
Total Patrimonio	\$ 17.648.938	\$ 26.740.120	\$ 38.724.151	\$ 53.869.149	\$ 72.463.196
Total Pasivo + Patrimonio	\$ 21.756.256	\$ 32.135.576	\$ 45.639.059	\$ 62.442.829	\$ 82.845.298

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32. Estado de Resultados Proyectado

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO					
	2017	2018	2019	2020	2021
INGRESOS OPERACIONALES					
Ventas	\$ 187.464.000	\$ 198.711.840	\$ 210.634.550	\$ 223.272.623	\$ 236.668.981
Total Ingresos Operacionales	\$ 187.464.000	\$ 198.711.840	\$ 210.634.550	\$ 223.272.623	\$ 236.668.981
Costos y Gastos Operacionales					
Personal	\$ 165.062.532	\$ 172.325.283	\$ 179.390.620	\$ 186.745.635	\$ 194.402.207
Internet, datos, teléfono	\$ 1.200.000	\$ 1.252.800	\$ 1.304.165	\$ 1.357.636	\$ 1.413.299
Arrendamiento	\$ 7.200.000	\$ 7.516.800	\$ 7.824.989	\$ 8.145.813	\$ 8.479.792
Administracion	\$ 1.200.000	\$ 1.252.800	\$ 1.304.165	\$ 1.357.636	\$ 1.413.299
Servicios publicos	\$ 480.000	\$ 501.120	\$ 521.666	\$ 543.054	\$ 565.319
Constitucion	\$ 202.800				
Gastos varios	\$ 1.000.000	\$ 1.044.000	\$ 1.086.804	\$ 1.131.363	\$ 1.177.749
Depreciación acumulada	\$ 1.044.519	\$ 1.044.519	\$ 1.044.519	\$ 1.044.519	\$ 1.044.519
Total Gastos Operacionales	\$ 177.389.851	\$ 184.937.323	\$ 192.476.928	\$ 200.325.656	\$ 208.496.183
Utilidad antes de impuestos	\$ 10.074.149	\$ 13.774.517	\$ 18.157.623	\$ 22.946.967	\$ 28.172.798
Impuestos	\$ 3.425.211	\$ 4.683.336	\$ 6.173.592	\$ 7.801.969	\$ 9.578.751
Utilidad Neta	\$ 6.648.938	\$ 9.091.181	\$ 11.984.031	\$ 15.144.998	\$ 18.594.047

Fuente: Elaboración propia

4.4 CALCULO INDICADORES

4.4.1 TIR

Para realizar el cálculo de la TIR se tiene como referencia las siguientes tasas

Tabla 33. TIR

DTF promedio	6,74%
IPC promedio	7,52%
Tasa esperada inversionista	8,30%
tasa esperada empresario	8,00%

Fuente: Elaboración propia

TIO 15.52%

Tabla 34. Flujo de Efectivo

-\$	11.000.000
\$	7.693.457
\$	10.135.701
\$	13.028.550
\$	16.189.518
\$	19.638.566

Fuente: Elaboración propia

TIR 88%

TIR calcula la rentabilidad del negocio, cuanto mayor sea la tasa interna de retorno de un proyecto, será más deseable llevar a cabo el proyecto.

4.4.2 Valor Presente Neto

VPN \$30.343.290,61

VPN es positivo, quiere decir que el negocio genera rentabilidad mayor al 15.52% que es lo esperado, como es positivo significa que el negocio nos genera rentabilidades mayores a las que deseamos como mínimo.

4.4.3 Beneficio/Costo

Tabla 35. Beneficio/Costo

AÑO	INVERSION	INGRESOS	COSTO
0	\$ 11.000.000	\$ -	\$ -
1		\$ 187.466.017	\$ 176.345.332
2		\$ 198.713.858	\$ 195.460.323
3		\$ 210.636.569	\$ 203.474.197
4		\$ 223.274.643	\$ 211.816.639
5		\$ 236.671.002	\$ 220.501.121
		I	\$ 688.239.418
		C	\$ 657.234.720
		c + INV	\$ 668.234.720
		B/C	1,030

Fuente: Elaboración propia

B/C: cuando el beneficio costos es mayor que 1, el valor de los beneficios es mayor a los costos del proyecto, el valor del beneficio costos es de 1.030, es decir, que los ingresos son superiores a los egresos por lo que se afirma que por cada peso invertido se tendrá un retorno del capital invertido y una ganancia de 0.030, es atractivo.

4.4.4 Punto de Equilibrio

Tabla 36. Punto de Equilibrio

	PUNTO DE EQUILIBIRO				
CONCEPTO/AÑO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
VENTAS	\$ 187.464.000	\$ 198.711.840	\$ 210.634.550	\$ 223.272.623	\$ 236.668.981
COSTOS FIJOS	\$ 73.625.332	\$ 88.220.643	\$ 91.837.690	\$ 95.603.035	\$ 99.522.760
COSTOS VARIABLES	\$ 102.720.000	\$ 107.239.680	\$ 111.636.507	\$ 116.213.604	\$ 120.978.361
COSTOS TOTALES	\$ 176.345.332	\$ 195.460.323	\$ 203.474.197	\$ 211.816.639	\$ 220.501.121
PUNTO DE EQUILIBRIO \$	\$ 73.625.331	\$ 88.220.643	\$ 91.837.689	\$ 95.603.035	\$ 99.522.759
PUNTO DE EQUILIBRIO %	39%	44%	44%	43%	42%

Fuente: Elaboración propia

El punto de equilibrio indica el porcentaje de ventas que se debe tener para cubrir los costos totales sin que se tenga ganancias, es lo mínimo que se debe vender en porcentaje y en pesos para no tener pérdidas.

5. CONCLUSIONES

De las personas encuestadas el 82% están interesadas en tomar créditos de libranza, lo que significa que existe un nicho de mercado muy importante para entrar a ofrecer el producto objeto de la empresa.

El crédito de libranza al ser un producto conocido por el cliente brinda una gran oportunidad de crecimiento a la empresa porque existe un mercado potencial muy atractivo, ya que hay un substancial número de empleados de las entidades públicas de Pereira a las que se puede llegar con créditos de libranza, teniendo una significativa participación la Secretaría de Educación.

Existe una gran cantidad de empresas financieras que ofrece el producto de forma individual, sin embargo, el plan de negocios presentado en este proyecto, brinda un abanico de oportunidades al poder ofrecer el crédito de libranza de diferentes entidades financieras permitiendo escoger al cliente la opción que más se acomode a sus necesidades.

Pereira cuenta con condiciones favorables para el desarrollo de este tipo de empresas que permiten dinamizar el empleo en la ciudad y se cuenta con personal calificado que mejora el posicionamiento en el mercado e incrementa la competitividad.

Se concluye que con la implementación de esta metodología se puede gestionar de forma estructurada la colocación de créditos ya que el proceso de recolección, validación y verificación de documentos es fundamental para cumplir con los requisitos documentales que exigen las entidades financieras.

Es muy importante que la comunicación exista en todos los niveles, garantizando que la información se dé a conocer y llegue a cada uno de los actores del proceso, lo cual se logra mediante capacitación y formación.

Es una empresa que no requiere de una gran inversión inicial y en los periodos proyectados se evidencia ingresos y utilidades crecientes y positivas lo que indica que es un proyecto atractivo y viable, que acompañado de un buen soporte organizacional y administrativo tiene todo para ser una empresa estable, importante y madura en un futuro.

La valoración de los estados financieros y las proyecciones realizadas de acuerdo al estudio de mercado efectuado, muestran un VPN positivo, lo cual permite determinar que es un proyecto generador de valor porque la rentabilidad es superior a la esperada.

Desde el punto de vista financiero y operativo es un proyecto factible y rentable que presenta condiciones favorables para la constitución de este tipo de empresas en la ciudad de Pereira. Los resultados positivos en cada una de las variables evaluadas muestran que es una muy buena oportunidad de inversión y negocio.

6. RECOMENDACIONES

Realizar el proyecto con personal especializado en libranzas, de esta manera se va a garantizar resultados más rápidos y efectivos aprovechando la experiencia del capital humano.

Realizar un estudio de georeferenciación para determinar la ubicación geográfica más adecuada para la oficina.

Implementar modelos de gestión en sus procesos con el fin de facilitar la toma de decisiones y mantener la calidad en el servicio.

BIBLIOGRAFIA

Externalizacion de funciones - Slideshare.

<https://es.slideshare.net/meapesta/externalizacion-de-funciones> [Citado en mayo 13 de 2014]

Administración Financiera: OUTSOURCING

<http://armagodiz.blogspot.com.co/2011/11/outsourcing.html> [Citado en noviembre 15 de 2011]

OUTSOURCING by Laura Melchor on Prezi

<https://prezi.com/4ringk03munb/outsourcing/> [Citado en junio 11 de 2016]

Impacto social y laboral de las empresas multinacionales

http://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_125839/lang--es/index.htm [Citado en julio 1 de 2000]

Gestión comercial de servicios financieros

<https://books.google.com.co/books> [Citado 2007]

Texto módulo i estudio y analisis general del entorno - Slideshare

<https://es.slideshare.net/masteremprendedores/texto-modulo-iestudioy analisis general del entorno> [Citado en noviembre 26 de 2010]

La Creacion de Empresas Un Enfoque Gerencial

<https://books.google.com.co/books>

www.bancobbva.com.co

www.bancocolpatria.com.co

www.bancopichincha.com.co

www.bancoavvillas.com.co

Créditos de Libranza - Personas | BBVA Colombia

<https://www.bbva.com.co/personas/prestamos/credito-libranza/>

Crédito de Libranza - Banlinea

<https://banlinea.com/credito/credito-de-libre-inversion/detalle/LWKMBE>

¹⁰Eisenband, N.I. (2013). Montaje producto financiero crédito libranza en Servicios Empresariales Generales (SEG S.A.S). Colegio de Estudios Superiores de Administración –CESA. Bogotá, Colombia. Pg. 41,42,43,47,48,49.

Normatividad - Cámara de Comercio de Pereira

<http://www.camarapereira.org.co>

ANEXOS

Encuesta No. _____

Objetivo: Obtener información que permita medir la percepción de los empleados públicos de la ciudad de Pereira, sobre el trámite de créditos de libranza por medio de un Outsourcing financiero

DATOS BASICOS

Nombre de la Empresa: _____

Nombre del Encuestado: _____

Cargo que desempeña: a) Directivo ____ b) Administrativo ____ c) Operativo ____ d) Otro ____ Cual

1) Género: a) Femenino ____ b) Masculino ____

2) Edad en años cumplidos

- | | | | |
|--------------------------------|-------|--------------------------------|-------|
| a) Entre 18 y menos de 25 años | _____ | e) Entre 46 y menos de 53 años | _____ |
| b) Entre 25 y menos de 32 años | _____ | f) Entre 53 y menos de 60 años | _____ |
| c) Entre 32 y menos de 39 años | _____ | g) De 60 años y más | _____ |
| d) Entre 39 y menos de 46 años | _____ | | |

3) Tiempo que lleva laborando en forma continua en la actual empresa

- | | | | |
|---------------------------------------|-------|---------------------------------------|-------|
| a) Menos de 6 meses | _____ | e) Entre 36 meses y menos de 48 meses | _____ |
| b) Entre 6 meses y menos de 12 meses | _____ | f) Entre 48 meses y menos de 60 meses | _____ |
| c) Entre 12 meses y menos de 24 meses | _____ | g) 60 meses y más | _____ |
| d) Entre 24 meses y menos de 36 meses | _____ | | |

4) Tipo de Contrato con el cual se encuentra vinculado

- | | | | |
|--------------------------------|-------|----------------------------------|-------|
| a) Provisionalidad | _____ | d) A término indefinido | _____ |
| b) En Carrera Administrativa | _____ | e) Libre nombramiento y Remoción | _____ |
| c) Por prestación de Servicios | _____ | g) Otro. Cual _____ | _____ |

5) Nivel de Ingresos

- | | | | | | | | |
|----------------|-------|-------------|-------|----------------|-------|-------------|-------|
| a) \$640.000 | hasta | \$1.199.999 | _____ | d) \$3.000.000 | hasta | \$3.999.999 | _____ |
| b) \$1.200.000 | hasta | \$1.999.999 | _____ | e) \$4.000.000 | hasta | \$4.999.999 | _____ |

- c) \$2.000.000 hasta \$2.999.999 _____ f) De \$5.000.000 y más _____
- 6) Qué tipo (s) de producto financiero utiliza?
- a) Compra de cartera _____ e) Crédito de Libre Inversión _____
- b) Crédito de Libranza _____ f) Crédito educativo _____
- c) Tarjeta de crédito _____ g) Otro producto. Cual _____
- d) Ninguno de los anteriores _____
- 7) Sabe usted que es un crédito de Libranza? Si responde NO, se debe explicar y pasar a la pregunta 9.
- a) SI _____ b) NO _____
- 8) Alguna vez ha solicitado un crédito de libranza?
- a) SI _____ b) NO _____
- 9) Cuando solicita un crédito, qué es lo que más le importa (con una escala de 1 a 5, donde 1 es el más importante y 5 el menos importante)
- a) Tasa _____ d) Plazo _____
- b) Tipo de Garantía _____ e) Tiempo de respuesta del estudio de crédito _____
- c) Tiempo de abono del crédito _____
- 10) Para qué solicitaría un crédito?
- a) Estudio _____ d) Compra de cartera _____
- b) Consumo _____ e) Otro fin. Cual _____
- c) Vacaciones _____
- 11) Cuál considera el plazo ideal para un crédito?
- a) 6 Meses _____ d) 48 Meses _____
- b) 12 Meses _____ e) 60 Meses _____
- c) 24 Meses _____ f) 72 Meses _____
- d) 36 Meses _____ g) 84 Meses _____
- 12) Cuál sería la cuota ideal para usted si tuviera un crédito de Libranza?
- a) Entre \$200.001 hasta \$300.000 _____
- b) Entre \$300.001 hasta \$400.000 _____
- c) Entre \$400.001 hasta \$500.000 _____
- d) Entre \$500.001 hasta \$600.000 _____
- e) \$601.000 en adelante _____
- 13) Le gustaría que le ofrezcan el producto de libranza directamente en su empresa?
- a) SI _____ b) NO _____
- 14) Porque medio le gustaría enterarse del producto de crédito de libranza?
- a) Internet _____ d) Redes Sociales _____
- b) Radio _____ e) Prensa Escrita _____

c) Televisión

___ f) Directamente con el asesor ___